

BMW Service

Puis-je compter sur
BMW en cas d'accident
ou de panne ?

#askBMW

**BMW Road Assist 24/7
garantit votre mobilité à tout
moment et en tout lieu.**



A close-up photograph of a woman with dark hair, wearing a blue textured sweater, sitting in the driver's seat of a car. She is holding a mobile phone to her ear with her right hand and looking out the window with a thoughtful expression. The car's interior, including the red door panel and window frame, is visible.

PANNE OU ACCIDENT ?

ASSISTANCE A VIE GRATUITE - POUR TOUS LES CONDUCTEURS BMW - 24/7.

Grâce à BMW Road Assist 24/7, vous avez, en tant que conducteur BMW, automatiquement droit à tout moment à une assistance rapide et complète dans tous vos déplacements. Quelles que soient les circonstances.

La formule BMW Road Assist 24/7 est activée dès la réception de votre nouveau véhicule ou votre voiture d'occasion BMW Premium Selection et est valable à vie à condition de prévoir votre entretien ou vidange d'huile auprès de votre Partenaire de Service BMW.

VOS AVANTAGES :

- 1 seul numéro de contact en cas de panne ou d'accident.
- Valable dans toute l'Europe.
- Un service après-vente parfaitement conforme aux normes BMW.



UNE PANNE OU UN ACCIDENT ? APPELEZ BMW ROAD ASSIST 24/7 :

BELGIQUE : 0800 166 33¹
LUXEMBOURG : 26 10 88 80²
INTERNATIONAL : 0032 2 354 81 23³

RÉACTIVATION

BMW Road Assist 24/7 est prolongé ou réactivé gratuitement après chaque entretien ou vidange d'huile par votre Partenaire de Service BMW en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg et ce, jusqu'au prochain entretien ou à la prochaine vidange d'huile prévu(e) par votre ordinateur de bord.

SEULE CONDITION : VOTRE PARTENAIRE BMW.

Besoin d'un entretien ou d'une vidange ? Optez toujours pour le service authentique de votre Partenaire BMW. Vous ne pouvez plus bénéficier du programme Road Assist 24/7 si l'entretien ou la vidange d'huile n'est pas effectué(e) par un Partenaire de Service MINI ou BMW agréé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg ou si le délai entre les entretiens est dépassé conformément aux informations de l'ordinateur de bord de la voiture et des systèmes du Groupe BMW.

¹ Gratuit ² Payant ³ Le coût dépend de l'opérateur national

BMW ROAD ASSIST 24/7 : L'ASSISTANCE EN CAS DE PANNE ET ACCIDENTS

Comme toujours, BMW s'impose des normes de qualité très strictes. Si malgré tout vous deviez être confronté à une panne, vous pouvez compter, grâce au programme BMW Road Assist 24/7, sur une aide téléphonique rapide et professionnelle.

N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER POUR :

Dépannage : Dans la plupart des cas, nos spécialistes pourront vous aider par téléphone. Sinon, on prévoit l'assistance¹ sur place.

Crevaision : Nous vous fournissons au besoin une assistance sur place. Vos pneus sont équipés de la technologie Runflat ? Des services supplémentaires vous seront alors proposés si votre BMW doit être immobilisée et si les pneus de remplacement² ne sont pas disponibles dans un délai de 4 heures.

Accident : Y-a-t-il des blessés ou uniquement de la tôle froissée ? Où que vous soyez, vous pouvez compter sur une aide rapide.

Petits tracas. Nous vous aidons à résoudre de plus petits problèmes comme la perte de clés, une erreur de carburant ou une panne sèche. Dans ces cas exceptionnels, nous serons cependant contraints de facturer le coût du dépannage ou des services de mobilité supplémentaires.

¹ Attention : pour des raisons juridiques, les services de dépannage sont limités jusqu'à la remise en service du véhicule. Les frais d'entretiens, de réparations d'usure, d'inspections approfondies et de livraison de pièces détachées ne sont pas compris dans le dépannage. En outre, ces travaux ne peuvent être exécutés que par un Portenaire (de Service) BMW.

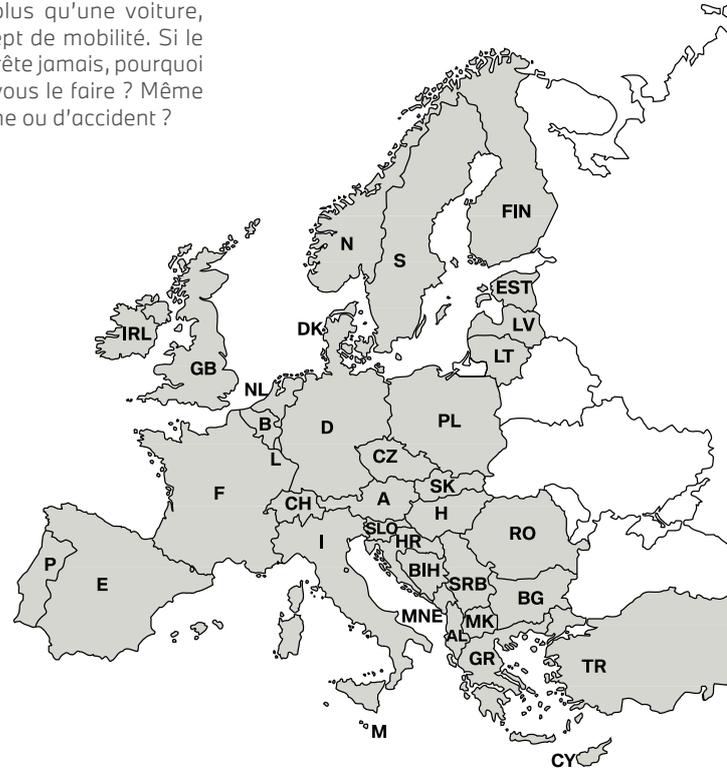
² Le coût des nouveaux pneus de remplacement n'est pas compris.





BMW VEILLE À VOTRE MOBILITÉ AUX QUATRE COINS DE L'EUROPE.

Votre BMW, plus qu'une voiture,
c'est un concept de mobilité. Si le
monde ne s'arrête jamais, pourquoi
donc devriez-vous le faire ? Même
en cas de panne ou d'accident ?



Découvrez ici les régions dans lesquelles s'applique
le programme BMW Road Assist 24/7.



POURSUIVEZ VOTRE VOYAGE.

BMW ROAD ASSIST 24/7: VOTRE GARANTIE MOBILITÉ.

Veiller à votre mobilité 24/7, quoi qu'il arrive. Voilà précisément ce que signifie pour vous BMW Road Assist 24/7.

UN SPÉCIALISTE À L'OEUVRE.

Quoi qu'il arrive, nous veillons à ce que votre BMW reste à chaque instant entre les mains de vrais spécialistes. Au téléphone, vous recevez les conseils d'experts et pour les réparations¹, nous contactons le Partenaire (de Service) BMW de votre choix.

SERVICE DE REMORQUAGE.

S'il n'est pas possible de réparer votre véhicule sur place, il est remorqué chez le Partenaire BMW de votre choix (si vous ne vous trouvez pas à l'étranger) ou chez le Partenaire le plus proche (à l'étranger) – (jusqu'à 400 €)

VOITURE DE LOCATION.

Nous supportons les coûts d'une voiture de location^{2,3} jusqu'à la réparation de votre véhicule. Si vous ne vous trouvez pas à l'étranger, jusqu'à maximum 3 jours ouvrables. Si vous vous trouvez à l'étranger, jusqu'à maximum 5 jours ouvrables.

ENLÈVEMENT ET RESTITUTION DE VOTRE BMW.

Si la réparation dure plus de 3 jours ouvrables à partir de l'arrivée du véhicule à l'atelier, nous prenons en charge le coût de son enlèvement ou de sa restitution (max. 650 €) et nous l'organisons pour vous.

POURSUIVRE VOTRE VOYAGE.

Si vous ne pouvez pas terminer votre trajet en voiture, nous supportons les coûts de taxi (jusqu'à 80 €), d'avion ou de train (jusqu'à 650 €). Si nécessaire, nous prenons en charge les frais d'hôtel pour tous les passagers du véhicule jusqu'à ce que votre voiture soit réparée, avec un maximum de 4 nuits (hôtel 4 étoiles max.). Condition : le lieu de la panne doit se situer à plus de 50 km de votre domicile.

¹ Attention : pour des raisons juridiques, les services de dépannage sont limités jusqu'à la remise en service du véhicule. Les frais d'entretiens, de réparations d'usure, d'inspections approfondies et de livraison de pièces détachées ne sont pas compris dans le dépannage. En outre, ces travaux ne peuvent être exécutés que par un Partenaire (de Service) BMW.

² La disponibilité peut différer selon la région et dépend de la situation. Les conditions des entreprises de location de véhicules peuvent imposer des restrictions selon la destination.

³ Attention : le permis de conduire, la carte d'identité et une carte de crédit sont nécessaires pour l'agence de location.

INFORMATIONS IMPORTANTES & CONDITIONS.

BMW est à cheval sur la transparence. Lisez attentivement ces conditions pour savoir exactement ce à quoi vous pouvez prétendre en faisant appel au programme BMW Road Assist 24/7.

REMBOURSEMENT DE FRAIS NÉCESSAIRE ?

En général, seuls les frais dont l'ampleur et la portée ont été convenues et approuvées par téléphone avec BMW Road Assist 24/7 sont remboursés. Normalement, nous payons directement tous les frais liés aux services s'inscrivant dans le cadre du programme d'assistance BMW Road Assist 24/7. Si, dans des cas exceptionnels, vous avez néanmoins dû fournir un acompte, nous vous le rembourserons immédiatement.

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

Transmettre les documents et données ci-dessous par e-mail à **contact.be@bmw.be**

- Votre nom, votre prénom et votre adresse.
- Votre numéro de plaque et votre numéro de châssis.
- Le lieu et la date à laquelle vous avez pris pour la première fois contact avec nos services.
- La facture originale du service (par exemple celle émise par le service de remorquage).
- Votre numéro de compte bancaire.

LES FRAIS SUIVANTS NE SONT PAS REMBOURSABLES :

- Les dépenses que vous auriez également effectuées si la panne n'était pas survenue (par exemple les frais de carburant, de péage ...).
- Les frais d'hôtel supplémentaires (par exemple repas ou minibar).
- Tous les frais ou pertes qui sont la conséquence directe ou indirecte de la panne (par exemple le manque à gagner, les frais d'annulation, les tickets échus ...).
- Les frais d'entretiens, de réparations d'usure, d'inspections approfondies et de livraison de pièces détachées et autres fournitures.

LE PROGRAMME BMW ROAD ASSIST NE S'APPLIQUE PAS NON PLUS DANS LES SITUATIONS SUIVANTES :

- En cas de travaux généraux dans le cadre du Service BMW et de réparations.
- En cas de vol ou de vandalisme et leurs conséquences potentielles.
- En cas de dommages subis pendant des événements de course impliquant des exercices de vitesse de pointe.
- En cas de dommages provoqués par l'utilisation de pièces non approuvées par BMW ou si le véhicule a subi des adaptations d'une manière non approuvée par BMW.

BON À SAVOIR

Le programme BMW Road Assist s'applique uniquement en cas de panne ou d'accident. Par « panne », on entend un défaut technique du véhicule qui vous empêche de poursuivre votre voyage. Par « accident », on entend l'immobilisation du véhicule en raison d'un impact externe, provoqué ou non par le conducteur.



COMMENT JOINDRE BMW ROAD ASSIST 24/7 ?

Votre programme d'assistance est joignable 24 heures sur 24, dans toute l'Europe, et ce de 3 façons :

1. VIA TOUCHSCREEN OU iDRIVE CONTROLLER :

1. Allez sur **ConnectedDrive**
2. BMW Assistance

2. VOUS DÉSIREZ PRENDRE CONTACT PAR TELEPHONE ?

Dans ce cas, appelez le : **BELGIQUE : 0800 166 33**¹

LUXEMBOURG : 26 10 88 80²

INTERNATIONAL : +32 2 354 81 23³

Conseil : enregistrez d'ores et déjà ces numéros dans vos contacts et demandez à votre Partenaire BMW un autocollant à apposer dans votre coffre ou dans votre boîte à gants.

3. EN CAS D'EXTRÊME URGENCE, VOUS POUVEZ ÉGALEMENT DEMANDER DE L'AIDE EN APPUYANT SUR LE BOUTON D'URGENCE PRÉSENT DANS VOTRE VÉHICULE.

¹ Gratuit ² Payant ³ Le coût dépend de l'opérateur national

PLUS D'INFO SUR BMW ROAD ASSIST ?

Contactez-nous par téléphone au **03 890 50 02** ou par mail : **contact.be@bmw.be**.
Vous trouvez les conditions générales sur **www.bmw.be/roadassist**.

BMW Service