BMW Assistance
BMW ASSISTANCE.
À VOS COTÉS EN EUROPE.

UNE ASSISTANCE DISPONIBLE MÊME LOIN DE CHEZ VOUS.

Le service par BMW est à l'image de ses véhicules : à la hauteur de vos exigences, et ce, partout en Europe. Afin de vous permettre de voyager en toute sérénité, BMW Assistance vous offre une couverture 365 jours par an, 24 heures sur 24, durant une période de 5 ans[1]. Pour bénéficier d'une prise en charge, il vous suffit de contacter BMW Assistance via le menu iDrive, via l'application My BMW ou par téléphone au :

0 800 001 624 Service & appel gratuits

+33 (0)1 40 255 900 (depuis l'étranger)

[1] À compter de la 1ère date de mise en circulation du véhicule. Les garanties peuvent être cédées à tout nouvel acquéreur du véhicule pour la période de couverture restant à courir.

UN SOUTIEN INFAILLIBLE.

NOUS GÉRONS TOUT DE A À Z.

Quelles que soient les circonstances, commencez par contacter BMW Assistance. Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, il constitue votre premier contact pour bénéficier des services de BMW Assistance.

> Attention : en cas d'événement survenant sur le réseau autoroutier français, il est impératif d'utiliser les bornes d'appel d'urgence orange ou de contacter le 112, numéro d'urgence européen. Cette démarche reste de votre responsabilité.

Quels sont les évènements couverts par BMW Assistance ?

BMW Assistance couvre certains cas de panne. BMW Assistance définit une panne comme étant une défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule, d'empêcher la fermeture sécurisée du véhicule ou son utilisation dans les conditions requises par le code de la route. Les cas de panne ne répondant pas à cette définition ne sont pas couverts par BMW Assistance.

BMW Assistance couvre également certains cas de crevaison considérés comme un incident dans la mesure où la crevaison n'est pas la conséquence d'un autre évènement (accident, choc avec un trottoir, acte de vandalisme...). Les cas de crevaison ne répondant pas à cette définition ne sont pas couverts par BMW Assistance.

BMW Assistance intervient également en cas d'incidents mineurs, notamment en cas de perte ou de bris de la clé du véhicule, d'erreur de carburant ou de panne de carburant. Nous mettons alors tout en œuvre pour vous apporter l'assistance nécessaire. Les autres incidents mineurs non mentionnés ci-dessus ne relèvent pas du champ de couverture de BMW Assistance.

UNE EXPERTISE PRÈS DE CHEZ VOUS.

LES PRESTATIONS BMW ASSISTANCE.

Un dysfonctionnement ne doit interrompre votre trajet qu'un minimum de temps. Pas d'inquiétude, BMW Assistance est là pour vous accompagner. Dans le cadre d'un évènement couvert, voici nos prestations en Europe :

Assistance sur site.
Si nos spécialistes ne sont pas en mesure de résoudre votre désagrément par téléphone, nous dépêcherons immédiatement un véhicule BMW Assistance si vous vous trouvez dans sa zone de rayonnement.

Prestations de remorquage vers le concessionnaire ou réparateur agréé BMW le plus proche.
Si une solution ne peut pas être trouvée sur place, nous prendrons en charge les frais de remorquage vers le concessionnaire BMW le plus proche ou celui de votre choix si celui-ci se situe à moins de 40 kilomètres de l'évènement.

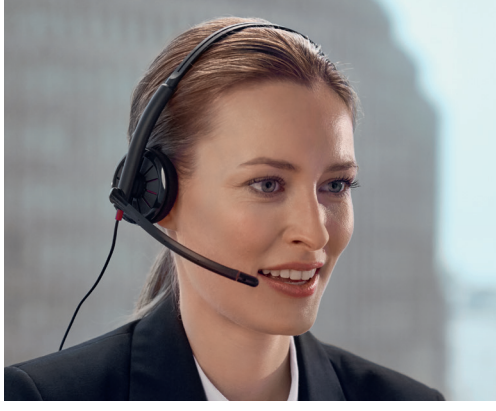
> Le surcoût lié à une demande de remorquage vers un concessionnaire ou réparateur agréé BMW au-delà de 40 kilomètres (y compris à l'international) sera à la charge du demandeur ou de l'utilisateur. L'éventuelle prise en charge d'un tel surcout pourra être étudiée par BMW France sous un angle commercial et à sa discrétion.

Transfert en taxi.
Nous prendrons en charge les coûts d'un ou de plusieurs trajets en taxi pour un montant total maximum de **100 € TTC par dossier d'assistance.**

> Le surcoût lié à des demandes de trajets en taxi au-delà de 100 € TTC sera à la charge du demandeur ou de l'utilisateur. L'éventuelle prise en charge d'un tel surcout pourra être étudiée par BMW France sous un angle commercial et à sa discrétion.

Hébergement hôtelier.
En cas d'immobilisation du véhicule suite à un évènement couvert à plus de 50 kilomètres de votre résidence, nous prendrons en charge pour l'ensemble des occupants du véhicule (dans la limite du nombre de personnes indiqué sur le certificat d'immatriculation) ***jusqu'à 4 nuits*** dans un hôtel 4 étoiles de préférence jusqu'à la fin des travaux de votre BMW.

Le service hébergement hôtelier n'est toutefois pas cumulable avec les services « Retour au Domicile » ou « poursuite du voyage des Bénéficiaires ».



Mobilité continue.

Si votre véhicule n'est pas réparable dans les 4 heures et si votre concessionnaire ne peut vous fournir un véhicule de courtoisie, nous prendrons en charge les coûts d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente[3] jusqu'à l'achèvement des réparations : en France, pendant une durée maximum de 5 jours ouvrés plus week-end, à l'étranger pendant une durée maximum de 7 jours ouvrés plus week-end.

> Le contrat BMW Assistance ne couvre pas certains frais éventuels tels que les assurances facultatives complémentaires, carburant, franchises et dépassements de durée de location. De même, selon les conditions générales propres à chaque société de location, une caution pourra être exigée.
> Au-delà des durées de prise en charge exposée ci-avant, les jours de location supplémentaires seront à la charge du demandeur ou de l'utilisateur.

POURSUIVEZ VOTRE VOYAGE.

Afin de garantir votre mobilité et si votre BMW doit passer plus de 3 jours dans l'atelier de réparation, nous prenons en charge les coûts des services d'Assistance ci-après, individuels ou combinés, pour un montant maximum de 650 € TTC (2000 € TTC pour les véhicules BMW de la gamme Luxe)[4] par incident :

Poursuivez votre route ou choisissez de rentrer chez vous en train, en avion ou encore en taxi.

Si besoin, nous prendrons également en charge les frais nécessaires à la poursuite de votre trajet ou à votre retour à domicile, en train, en avion ou en taxi. A noter que ces services « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires » ne sont pas cumulables avec le service « Hébergement hôtelier ».

Récupération ou acheminement du véhicule.

Si l'évènement couvert par BMW Assistance a lieu à plus de 100 kilomètres de votre domicile, nous organiserons sur demande le retour de votre voiture jusqu'à votre lieu de résidence ou jusqu'au réparateur agréé BMW le plus proche de votre domicile, par chauffeur. Si vous avez rejoint votre destination et que votre BMW est réparée : nous vous aidons à récupérer votre BMW et nous prenons en charge les frais de transport aller (billet de train, d'avion, véhicule de location ou taxi.)

Service de charge (uniquement pour les véhicules 100% électriques BEV - Battery Electric Vehicle).

En cas de décharge complète de la batterie haute tension de votre BMW 100 % électrique empêchant la poursuite du trajet, BMW Assistance pourra prendre en charge le remorquage du véhicule jusqu'à la station de recharge la plus proche ou jusqu'à votre destination, sous réserve que celle-ci dispose d'une borne de recharge et que la distance supplémentaire n'excède pas 40 kilomètres depuis le lieu de l'incident.
La mise en œuvre de cette prestation est soumise à l'appréciation de BMW Assistance, notamment en fonction des circonstances de l'incident et de la possibilité de recharger le véhicule sur place. Aucune prise en charge ne sera accordée si la décharge résulte du non-respect des préconisations du constructeur.

[3] L'attribution du véhicule demeure soumise aux disponibilités locales du loueur partenaire. En conséquence, la responsabilité de BMW France ne pourra être engagée si un véhicule d'une catégorie différente est mis à votre disposition.
[4] La gamme Luxe BMW est composée des modèles Série 7, Série 8, M4, M5, X5 M, X6 M, X7, XM. Liste soumise à évolution en fonction des lancements de nouveaux modèles et des évolutions de la gamme BMW.

Les prestations ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord de BMW Assistance. Toute dépense effectuée sans l'accord préalable de BMW Assistance ne pourra faire l'objet d'un remboursement, à l'exception des frais de dépannage et de remorquage sur autoroutes et périphériques.

Les prestations BMW Assistance ne s'appliquent pas aux cas suivants :

- → À l'occasion d'une visite d'entretien, des campagnes techniques ou des actions de rappels.
- → Pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après la première intervention de l'assistance.
- → Accidents, vols, vandalismes ou dommages consécutifs potentiels.
- → Dommages encourus suite à une préméditation ou lors d'une grave négligence.
- → Dommages encourus lors d'événements et lors d'essais sur route visant à atteindre les vitesses les plus élevées.
- → Dommages encourus suite à un défaut d'entretien, à des pièces installées ou à des modifications apportées au véhicule sans l'approbation du constructeur.

Le remboursement ne s'applique pas aux cas suivants :

- → Frais encourus dans des circonstances normales, par exemple frais de carburant, de péage et de traversée en bateau ou en bac.
- → Frais hôteliers supplémentaires, tels que les frais de restauration et de minibar.
- → L'ensemble des frais et des pertes encourus en conséquence directe ou indirecte de la panne, tels que les pertes de revenus, les frais d'annulation, l'incapacité à participer à des événements (billets inutilisables).
- → Frais de gardiennage consécutifs au séjour des véhicules dans les locaux d'un garage susceptible de faire les réparations.
- → Frais de réparation et dépenses liées aux pièces de rechange, pièces auxiliaires et liquides de service.
- → Frais éventuels tels que les assurances facultatives complémentaires, carburant, franchises et dépassements de durée de location.

En cas de dysfonctionnement, vous pouvez faire confiance à BMW Assistance dans les pays suivants :

Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (y compris les îles Canaries), Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Serbie-Monténégro, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

BMW Assistance

VOTRE MOBILITÉ EST NOTRE PRIORITÉ.

Vous constatez un dysfonctionnement sur votre BMW ? Il vous suffit de contacter directement BMW Assistance[5], via le menu iDrive, via l'application BMW Connected ou par téléphone au :

0 800 001 624 Service & appel gratuits

ou **+33 (0)1 40 255 900** (depuis l'étranger)

- → Veuillez préparer le certificat d'immatriculation de votre véhicule lors de votre appel.
- → Indiquez le lieu exact où vous vous trouvez, si possible la cause du dysfonctionnement ou les symptômes, ainsi que le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre. Les appels effectués via iDrive ou via l'application BMW Connected transfèrent automatiquement la position de votre véhicule BMW à BMW Assistance. Le technicien d'assistance peut ensuite récupérer toutes informations de diagnostic pour identifier la cause de la défaillance et éventuellement y remédier grâce aux services à distance.
- → Les prestations sont organisées pour vous par BMW Assistance, tel que le dépannage sur place en cas d'incident ou le remorquage si nécessaire.

ACCIDENT.

VOTRE SÉCURITÉ EN PRIORITÉ.

Bien entendu, nous ne vous abandonnerons pas non plus en cas d'accident[6]. Veuillez garder à l'esprit que les services BMW Assistance ne s'appliquent pas ici. Dans ce cas, vous bénéficierez du soutien total des spécialistes de gestion des accidents de BMW, qui savent immédiatement comment et quand intervenir.
Nous vous assistons dans les premières démarches, éventuellement dans l'établissement du constat à l'amiable et si nécessaire nous assurons le remorquage de votre véhicule jusqu'au réparateur agréé BMW le plus proche du lieu de l'accident.

APPEL D'ASSISTANCE ACCIDENT BMW[7] :
L'appel d'assistance accident innovant de BMW met à votre disposition une assistance professionnelle en cas d'accidents mineurs à petite vitesse[8]. Après avoir détecté un accident à petite vitesse, votre BMW affiche automatiquement un message d'alerte sur l'écran iDrive. Un simple clic avec le Controller iDrive met le conducteur en communication directe avec les spécialistes qui dispenseront une assistance professionnelle.

[5] Les prestations décrites dans cette brochure sont accordées dans les limites et conditions définies dans la convention d'assistance qui vous est remise sur simple demande. Elles sont assurées auprès de Fragonard Assurances, SA au capital de 37 207 660 €, 479 065 351 RCS, Paris Siège social : 2, rue Fragonard – 75017 Paris, Entreprise régie par le Code des assurances, désignée sous le nom commercial «BMW Assistance».
[6] Un accident est défini par BMW Assistance comme toute atteinte à votre véhicule, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.
[7] Compatible pour les BMW produites à partir de juillet 2017 et équipées des options BMW SA6AE, SA6AK, SA6AC.
[8] Selon les conditions techniques, tous les accidents ne sont pas automatiquement détectés. Dans ces cas exceptionnels, vous pouvez contacter manuellement l'assistance accident BMW.

Référence : 99 98 5 A73 F44. Sauf erreurs et fautes d'impression. Soumis à des modifications. © BMW AG, Munich, Allemagne. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite de quelque façon sans l'autorisation préalable écrite de BMW AG, Munich. VB-24. Imprimé en France 09/2026. Document à caractère non contractuel.