

A woman with dark hair tied back, wearing a blue textured sweater, is shown in profile from the chest up, looking towards the left. In the background, a red BMW car is parked on a street, slightly out of focus. The scene is set outdoors during the day.

BMW Service

**BMW ASSISTANCE.
À VOS COTÉS DANS TOUTE L'EUROPE.**



UN SOUTIEN INFALLIBLE.

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.

Quels sont les événements couverts par BMW Assistance ?

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.

La crevaison est également considérée comme un incident dans la mesure où celle-ci n'est pas la conséquence d'un autre événement (accident, choc avec un trottoir, acte de vandalisme...).

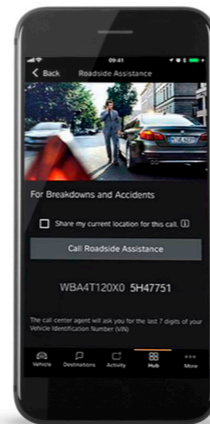
Bien conscients des désagréments occasionnés lors d'incidents mineurs, tels que la perte ou la casse de la clé de votre véhicule, une erreur ou un manque de carburant, nous serons également présents pour vous aider à les résoudre.

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 un service 365 jours par an, 24 heures sur 24, durant une période de 5 ans¹. Pour bénéficier d'une prise en charge, il vous suffit de contacter BMW Assistance via le menu iDrive, via l'application BMW Connected 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 1^{ère} 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.





UNE EXPERTISE PRÈS DE CHEZ VOUS.

LES SERVICES BMW ASSISTANCE.

Un dysfonctionnement ne doit interrompre votre trajet qu'un minimum de temps. Pas d'inquiétude, BMW Assistance est là pour vous aider. Dans le cadre d'un évènement couvert, voici nos services dans toute l'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.

Service 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.

Transfert en taxi.



Nous prendrons en charge les coûts d'un ou de plusieurs trajets en taxi pour un montant total maximum de 80 € TTC par dossier d'assistance.

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.

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 équivalente³ 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.

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.

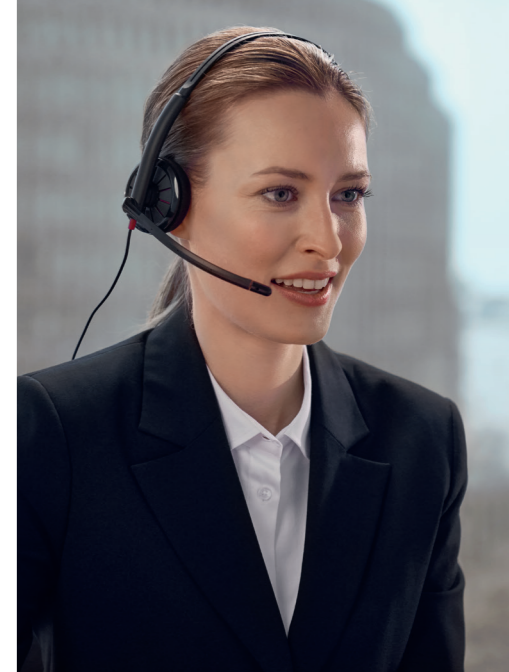


Si besoin, nous prendrons également en charge les frais nécessaires à la poursuite de votre trajet ou à votre retour à domicile, en train, en avion ou en taxi.

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.)



³ Dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte des contraintes régissant la circulation internationale des véhicules de location. Selon les usages en vigueur pour couvrir certains frais éventuels (assurances facultatives complémentaires, carburant, franchises et dépassements de durée de location), une caution est obligatoire.

⁴ La gamme Luxe BMW est composée des modèles Série 7, Série 8, i8, M4 GTS, M4 CS, M5, X5 M, X6 M, X7.



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 services BMW Assistance ne s'appliquent pas aux cas suivants :

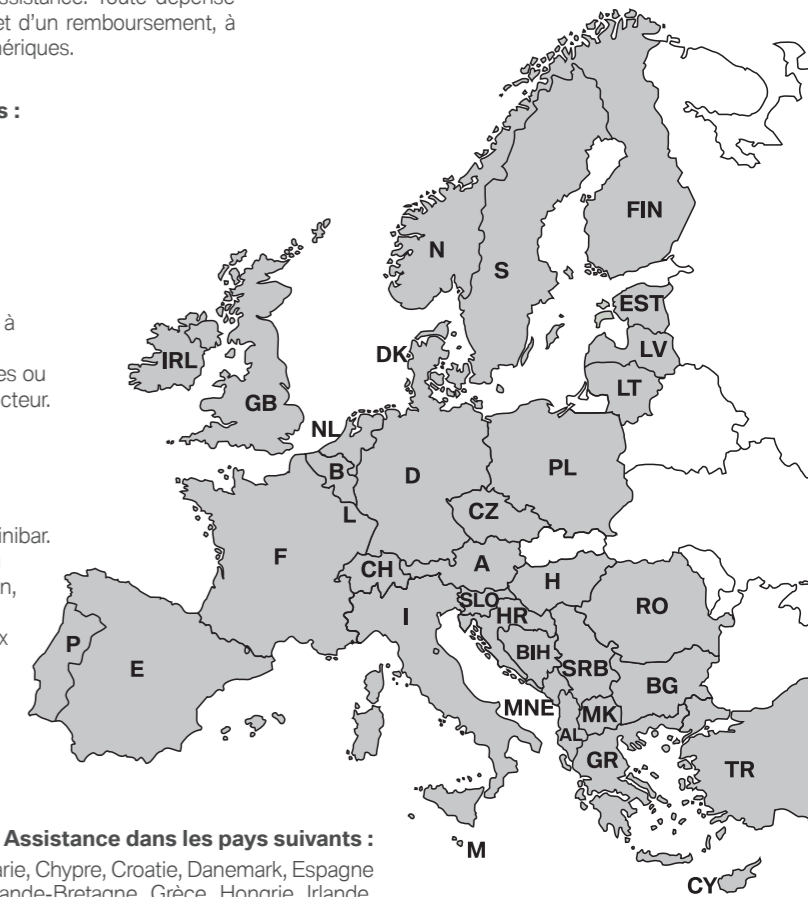
- À l'occasion d'une visite d'entretien, des campagnes techniques ou des actions de rappels.
- Pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule après la première intervention de l'assistance.
- Accidents, vols, vandalismes ou dommages consécutifs potentiels.
- Dommages encourus suite à une 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.

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.



VOTRE MOBILITÉ EST NOTRE PRIORITÉ.

Vous constatez un dysfonctionnement sur votre BMW ? Il vous suffit de contacter directement BMW Assistance⁵, 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'accident⁶. 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.

**Ne perdez pas de temps et appelez-nous immédiatement.
Hotline en cas d'accident :**

0 800 001 624 Service & appel gratuits

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



Couverture d'assistance et conditions intégrales de mise en œuvre du service d'Assistance BMW disponibles sur le site www.bmw.fr.

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.