

# BMW i Service

## Les prestations d'assistance

### BMW i Assistance ne s'appliquent pas :

- À l'occasion d'une visite d'entretien, des campagnes techniques ou des actions de rappel.
- En cas de vol ou de vandalisme et de tout dommage consécutif.
- En cas de dommages dus à un comportement délictueux ou négligent.
- En cas de dommages causés lors d'une manifestation automobile et des sessions d'entraînements l'accompagnant qui impliquent la conduite à haute vitesse.
- En cas d'intégration de pièces non autorisées par le constructeur BMW ou de modifications du véhicule non conformes aux préconisations du constructeur BMW.

### Dans le cadre d'un événement couvert, faites confiance à BMW i Assistance et bénéficiez des prestations d'assistance dans les pays suivants :

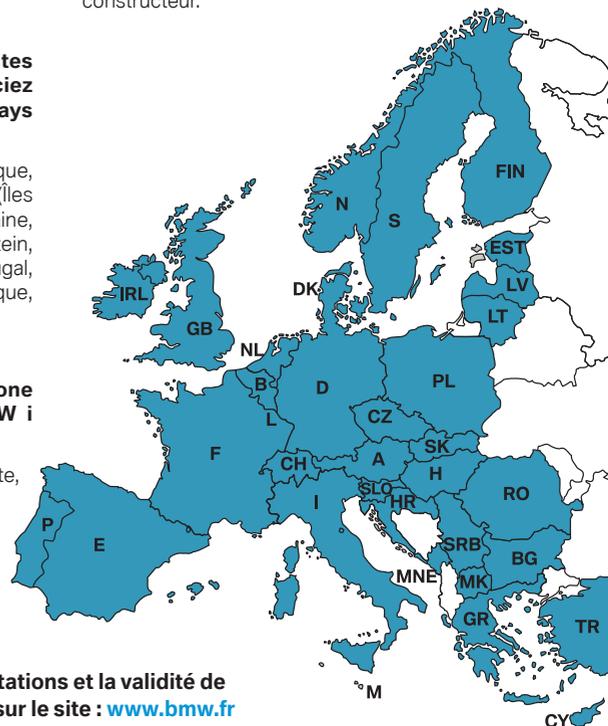
Allemagne, Albanie, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Danemark, Espagne (Îles Canaries incluses), Finlande, France métropolitaine, Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Principauté de Monaco, République Tchèque, Suède, Suisse.

### Dans les pays suivants, une aide par téléphone vous sera uniquement proposée par BMW i Assistance :

Bulgarie, Estonie, Croatie, Lettonie, Lituanie, Malte, Macédoine, Monténégro, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Turquie, Hongrie, Chypre.

### Sont exclus des prestations :

- Les dépenses liées à l'usage normal comme par exemple le carburant, les péages.
- Les frais d'hôtel supplémentaires comme le restaurant et le minibar.
- Tous les coûts et pertes liés directement ou indirectement aux conséquences de la panne comme par exemple les manques à gagner, les frais d'annulation, annulation de manifestations ou d'événements (expiration de billets).
- Les coûts de réparation et les dépenses liées aux pièces, aux matériaux et aux consommables.
- Les dommages encourus suite à un défaut d'entretien, à des pièces installées ou à des modifications apportées au véhicule sans l'approbation du constructeur.



D'autres détails concernant les prestations et la validité de BMW i Assistance sont disponibles sur le site : [www.bmw.fr](http://www.bmw.fr)

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 i Assistance». Sous réserve de fautes d'impression, d'erreurs ou de modifications. Réimpression, même partielle uniquement avec l'autorisation écrite de BMW AG, Munich, UA-24, 02/2020. © BMW AG, Munich, réf 99 98 5 A20 4F7.

# BMW i Service



## TOUJOURS À VOS CÔTÉS.

### BMW i ASSISTANCE. LA GARANTIE DE MOBILITÉ À TRAVERS L'EUROPE.

Les services associés à BMW i Assistance incluent 365 jours par an, 24 heures sur 24, en cas d'événements couverts, les prestations d'assistance et de mobilité durant une période de 5 ans, à compter de la date de première mise en circulation de votre véhicule.

BMW i Assistance comprend une garantie de mobilité, applicable en cas d'événements imprévus sur votre véhicule ou sur le système de charge, et vous fournit une assistance de dépannage téléphonique grâce à nos spécialistes. Si vous avez besoin d'une assistance sur place, un véhicule BMW i Assistance sera envoyé

immédiatement si vous vous trouvez dans sa zone de rayonnement. En cas de nécessité, votre BMW i est transportée vers la borne de recharge la plus proche ou si nécessaire directement vers un Réparateur Agréé BMW i ou celui de votre choix, si celui-ci se situe à moins de 40 kilomètres de l'événement.

Grâce aux nombreuses prestations de BMW i Assistance, vous restez mobile et vous bénéficiez de nombreuses prestations annexes comme par exemple la prise en charge de séjours à l'hôtel ou le rapatriement de votre véhicule.

Contactez BMW i Assistance directement via le menu iDrive, via l'application BMW i Connected ou par téléphone en composant les numéros suivants :

0 800 269 100

Service gratuit  
+ prix appel

Appels depuis l'étranger :

+33 (0)1 40 25 50 21

# LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE BMW i ASSISTANCE.

Restez mobile en toute circonstance grâce à BMW i Assistance. Nos spécialistes vous répondent 24 heures sur 24, 365 jours par an, dans votre pays et dans la plupart des pays européens – Vous trouverez la liste des pays assurant la couverture d'assistance de BMW i Assistance au verso de ce document.



## ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE.

Vous avez besoin d'aide ? Contactez votre assistance téléphonique. Dans un premier temps, nos spécialistes BMW i Assistance recherchent avec vous la cause du désagrément, s'il est lié au système de charge ou au véhicule. Dans certains cas, nos spécialistes pourront vous dépanner par téléphone et vous pourrez reprendre rapidement la route.



## DÉPANNAGE SUR PLACE.

Dans le cas où nos spécialistes ne pourraient pas vous aider à résoudre la panne par téléphone, un véhicule BMW i Assistance sera dépêché sur place si vous vous trouvez dans sa zone de rayonnement ou un partenaire sélectionné vous assistera<sup>2)</sup>. En cas d'incidents mineurs comme par exemple la perte des clés du véhicule, BMW i Assistance est à votre disposition pour vous aider.



## SERVICE DE REMORQUAGE.

Si une réparation ne peut être effectuée sur place, BMW i Assistance organisera et prendra en charge les frais de remorquage jusque chez le Réparateur Agréé BMW i le plus proche ou celui de votre choix, si celui-ci se situe à moins de 40 kilomètres de l'évènement.



## SERVICE DE CHARGE.

Avec le service de charge, vous bénéficiez d'une assistance rapide dans le cas où vous ne pouvez pas poursuivre votre route à cause d'une batterie déchargée. Nous vous emmenons jusqu'à la station de charge la plus proche ou directement jusqu'à votre destination, si celle-ci dispose d'une station de charge et que le kilométrage supplémentaire ne dépasse pas 40 kilomètres.



## TRANSFERT EN TAXI.

Dans le cadre d'un évènement couvert par BMW i Assistance, nous prenons en charge un ou plusieurs transferts en taxi jusqu'à un coût maximum de 80 € TTC par dossier d'assistance.



## 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 prenons en charge les coûts d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente<sup>3)</sup> 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.



## SÉJOUR À L'HÔTEL.

À plus de 50 kilomètres de votre domicile, nous prenons 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.

**Afin de préserver votre mobilité et si votre BMW i doit passer plus de 3 jours dans l'atelier de réparation, nous vous proposons les deux prestations suivantes, pour un montant cumulé et maximum par incident de 650 € TTC (2000 € TTC pour la BMW i8) :**



## POURSUITE DU TRAJET OU RETOUR AU DOMICILE PAR TRAIN OU PAR AVION.

À plus de 100 kilomètres de votre domicile et si nécessaire, 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 RAPATRIEMENT DU VÉHICULE.

Si l'évènement couvert par BMW i Assistance a lieu à plus de 100 kilomètres de votre domicile, nous organisons sur demande le retour de votre voiture jusqu'à votre lieu de résidence ou jusqu'au réparateur agréé BMW i le plus proche de votre domicile, par chauffeur. Si vous avez rejoint votre destination et que votre BMW i 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.)



## QUELS SONT LES ÉVÈNEMENTS COUVERTS PAR BMW i ASSISTANCE ?

BMW i 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 évènement (accident, choc avec un trottoir, acte de vandalisme...).

Bien conscients des désagréments occasionnés lors d'incidents mineurs, tels qu'une batterie déchargée, la

perte ou la casse de la clé de votre véhicule, nous serons également présents pour vous aider à les résoudre.

## NOUS RÉGLONS LES COÛTS EN DIRECT.

L'étendue de la prise en charge doit toujours être concertée avec BMW i Assistance. En règle générale, nous organisons toujours le règlement directement avec le prestataire de service. Afin d'assurer le remboursement d'éventuels frais exceptionnels qui auront été accordés au préalable, nous aurons besoin de la facture originale des prestations fournies ainsi que la copie de la facture de réparation accompagnée du rapport de panne dûment rempli.

# VOTRE SECURITÉ EN PRIORITÉ. BMW i ASSISTANCE.

Si vous êtes impliqué dans un accident<sup>1)</sup>, nous vous assistons dans les premières démarches, éventuellement dans l'établissement du constat à l'amiable, contactons un réparateur agréé BMW i et assurons si nécessaire le remorquage de votre véhicule jusqu'au réparateur agréé BMW i le plus proche du lieu de l'accident.

Veuillez noter que les prestations BMW i Assistance ne sont pas prises en charge en cas d'accident.

## HOTLINE EN CAS D'ACCIDENT :

Appels depuis l'étranger :

**0 800 269 100** Service & appel gratuits

**+33 (0)1 40 25 50 21**



1) Un accident est défini par BMW i 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.

2) Le service de dépannage sur le lieu de la panne se limite expressément à la réparation du véhicule. Ceci est également valable pour les crevaisons.

3) Veuillez noter que la disponibilité des véhicules de remplacement peut varier. Selon les usages en vigueur pour couvrir certains frais éventuels (assurances complémentaires facultatives, franchise, carburant et dépassements de durée de location), une caution est obligatoire.