BMW GROUP

Allgemeine Geschäftsbedingungen Road Assist 24/7

1. Allgemein

BMW Group Belux mit Sitz in Belgien, Lodderstraat 16, 2880 Bornem - BE0413.533.863 bietet Pannenhilfe für die abgedeckten Fahrzeuge der Marken BMW, MINI und BMW Motorrad unter dem Namen "Road Assist 24/7" an.

1.1 Start und Laufzeit der Abdeckung

Anfangsgültigkeit

Road Assist 24/7 wird sofort aktiviert, wenn Sie Ihr neues Fahrzeug bei einem BMW-Partner in Belgien oder Luxemburg abholen. Ab dem 1. Registrierungsdatum ist Ihre Unterstützung für 2 Jahre oder 30.000 km für BMW und MINI und für 1 Jahr oder 10.000 km für BMW Motorrad gültig.

Auch für BMW Premium Selection oder MINI Next Gebrauchtwagen, die bei einem BMW-Partner in Belgien oder Luxemburg gekauft werden, können Sie auf BMW Road Assist 24/7 zählen. Dies gilt für den Zeitraum bis zur nächsten Wartung oder Ölservice, der vom Bordcomputer Ihres Fahrzeugs angegeben wird (mit einer maximalen Unterstützungsdauer von 2 Jahren oder 30.000 km ab Lieferung des Fahrzeugs und 1 Jahr oder 10.000 km für BMW Motorrad Premium Selection).

Verlängerung / Reaktivierung

Nach Ablauf der anfänglichen Gültigkeit oder einer früheren Verlängerung wird Road Assist 24/7 nach jeder Wartung oder jedem Ölservice bei Ihrem BMW-, MINI- oder BMW-Motorrad-Partner in Belgien oder Luxemburg kostenlos verlängert. Dies gilt für den Zeitraum bis zur nächsten Wartung oder Ölservice, der vom Bordcomputer angegeben wird.

Ihr Anspruch auf das Road Assist 24/7-Programm erlischt, wenn ein Ölservice oder eine Wartung nicht von einem anerkannten BMW-, MINI- oder BMW-Motorrad-Servicepartner in Belgien oder Luxemburg durchgeführt wurde oder wenn das Wartungsintervall gemäß den Informationen im Bordcomputer des Fahrzeugs und den Systemen der BMW Group überschritten wurde.

Das Road Assist 24/7-Programm kann jederzeit nach Durchführung einer Wartung oder eines Ölservice durch einen anerkannten BMW-, MINI- oder BMW-Motorrad-Servicepartner in Belgien oder Luxemburg erneut aktiviert werden.

BMW Belgium Luxembourg
Naamloze Vennootschap
Société Anonyme
A BMW Group Company

Zetel van de Vennootschap
Siège Social
Lodderstraat 16
Industriepark "De Vliet"
2880 Bornem
België

Telefoon - Téléphone
+32(0)3 890 50 02

Fax
+32(0)3 890 98 11

Bank - Banque
Deutsche Bank
826-0004261-10
IBAN : BE 41 8260 0042 6110
BIC : DEUTBEBE

RPR- RPM
Mechelen

BTW - TVA
BE 413.533.863

1.2 Anspruchsberechtigte für die Abdeckung

Der Fahrer des Fahrzeugs kann die unten beschriebene Abdeckung in Anspruch nehmen, wenn das Fahrzeug den vorgegebenen Bedingungen entspricht.

Das Fahrzeug muss in Belgien oder Luxemburg zugelassen sein.

2. Umfang der Abdeckung

Road Assist 24/7 ist rund um die Uhr erreichbar und leistet 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche, einschließlich Wochenenden und Feiertagen, so schnell wie möglich Hilfe.

Das Road Assist-Programm gilt nur in Fällen von Pannen oder Unfällen am Fahrzeug wie unten beschrieben und wenn sie unverzüglich bei Road Assist 24/7 gemeldet werden.

Panne bedeutet: Ein technischer Defekt am Fahrzeug, der es Ihnen unmöglich macht, Ihre Reise fortzusetzen. Road Assist 24/7 deckt technische Pannen ab, die durch das Fahrzeug verursacht wurden, jedoch nicht durch den Kunden verursacht wurden. Auch die folgenden Pannen, die möglicherweise eine externe Ursache haben, sind abgedeckt: Batteriepanne, Reifenpanne, Ladeprobleme bei einem Elektrofahrzeug.

Unfall bedeutet: Immobilisierung des Fahrzeugs durch äußere Einwirkungen, verursacht oder nicht verursacht durch den Fahrer, die es Ihnen unmöglich machen, Ihre Reise fortzusetzen.

Von der Abdeckung ausgeschlossen sind Anrufe über E-Call (Emergency-Call), die vom Fahrer oder vom Fahrzeug selbst initiiert wurden.

Nur das Fahrzeug ist abgedeckt, nicht abgedeckt sind unter anderem:
- Panne an Anhänger oder Wohnwagen
- Gepäck und andere Gegenstände im oder auf dem Fahrzeug

3. Welche Dienstleistungen können Sie erwarten?

Zunächst wird Ihnen der Callcenter-Agent telefonisch mit Ratschlägen zur richtigen Funktionsweise Ihres Fahrzeugs helfen, damit Sie Ihre Reise mit Ihrem eigenen Fahrzeug fortsetzen können.

Wenn Ihr Fahrzeug am Telefon nicht mobil gemacht werden kann, sorgt der Callcenter-Agent für Hilfe vor Ort und entscheidet, welche Hilfe erforderlich ist, um Ihnen die Fortsetzung Ihrer Reise zu ermöglichen, wenn möglich mit Ihrem eigenen Fahrzeug oder mit anderen Mitteln: Hilfe vor Ort, Abschleppen und / oder Mobilitätsdienste.

Wenn das Gesetz den Fahrer verpflichtet, einen bestimmten Pannendienst in Anspruch zu nehmen, muss sich der Fahrer an diesen bestimmten Pannendienst wenden. Road Assist 24/7 leistet erst dann Unterstützung, wenn dieser obligatorische Pannendienst beendet wurde. Zum Beispiel: F.A.S.T.-Interventionen in Flandern, SIABIS- Interventionen in Wallonien und anerkannte Unternehmen für bestimmte Autobahnen in Frankreich.

3.1 Sie befinden sich in Belgien oder Luxemburg

Hilfe vor Ort

Die Hilfe vor Ort zielt darauf ab, Ihr Fahrzeug wieder mobil zu machen. Wenn dies nicht erfolgreich ist, wird ein Abschleppdienst organisiert.

Abschleppen

Im Falle einer Panne oder eines Unfalls im Inland (Belgien oder Luxemburg) wird Ihr Fahrzeug zu dem BMW-, MINI- oder BMW-Motorrad-Servicepartner geschleppt, der Ihrer Meinung nach am besten geeignet ist, um die Reparatur durchzuführen, wenn die Reparatur vor Ort nicht möglich ist.

Das Abschleppen erfolgt während der Öffnungszeiten des Partners. Die Stallgebühren außerhalb der Öffnungszeiten trägt Road Assist 24/7 für maximal 2 Tage.

Mobilitätsdienstleistungen

Im Falle einer Panne und wenn das Fahrzeug innerhalb von 4 Stunden nicht repariert werden kann, suchen wir nach einer Mobilitätslösung, damit Sie Ihre Reise mit anderen Mitteln fortsetzen können.

Die angebotene Lösung kann sein: lokaler öffentlicher Verkehr, Taxi, Mietwagen oder Zug.

Einschränkungen:

- Wenn Sie ein Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel benötigen, um Ihre Strecke fortzusetzen, zahlen wir diese bis zu einem Höchstbetrag von 80 EUR für Sie
- Die Abschleppkosten pro Vorfall, die von Road Assist 24/7 getragen werden, sind auf 400 EUR begrenzt.

Mietwagen

Nachdem Ihr Fahrzeug zu einem BMW-, MINI- oder BMW-Motorrad-Servicepartner geschleppt wurde und Ihr Fahrzeug innerhalb von 4 Stunden nicht repariert werden kann, erhalten Sie für maximal drei Arbeitstage (eventuell mit angrenzendem Wochenende) einen Mietwagen, um Ihre Reise fortzusetzen.

Dabei gelten immer die Bedingungen des Mietvertrags (der spezifischen Vermietungsgesellschaft) wie z.B. welche Dokumente (gültiger Führerschein, Personalausweis, Kreditkarte usw.) vorgelegt werden müssen, Versicherungsbedingungen, Kraftstoffkosten, verursachte Schäden und Selbstbeteiligung bei Schäden.

Am Ende der Miete müssen Sie Ihren Mietwagen gemäß den Anweisungen und Zeitplänen des Mietvertrags zurückgeben.

3.2 Sie befinden sich im Ausland

Vor-Ort-Unterstützung

Die Vor-Ort-Unterstützung zielt darauf ab, Ihr Fahrzeug wieder mobil zu machen. Wenn dies nicht erfolgreich ist, wird eine Abschleppung organisiert.

Abschleppung

Im Falle einer Panne oder eines Unfalls im Ausland wird das Fahrzeug zum nächstgelegenen anerkannten BMW-Servicepartner abgeschleppt.

Die Abschleppung wird während der Öffnungszeiten dieses BMW-, MINI- oder BMW Motorrad-Servicepartners organisiert. Die Lagerkosten außerhalb der Öffnungszeiten werden von Road Assist 24/7 für maximal 2 Tage übernommen.

Mobilitätsdienstleistungen

Im Falle einer Panne und falls das Fahrzeug nicht innerhalb von 4 Stunden repariert werden kann, suchen wir nach einer Mobilitätslösung, um Ihnen die Weiterreise mit anderen Mitteln zu ermöglichen.

Die angebotene Lösung kann sein: lokaler öffentlicher Verkehr, Taxi, Mietfahrzeug, Zug oder Flugzeug. Wenn Sie Ihre Reise nicht am selben Tag fortsetzen können, kann ein Hotel angeboten werden, während Sie auf die Reparatur warten oder wenn die Entfernung zwischen dem Pannenort und der Heimatadresse weiter als 50 km ist.

Wenn die Entfernung zwischen dem Pannenort und der Heimatadresse oder Lieferadresse des Fahrzeugs größer als 100 km ist und die Reparatur länger als 3 Tage dauert, kann eine Rückführung / Wiedervereinigung des Fahrzeugs arrangiert werden.

Einschränkungen:

- Wenn Sie ein Taxi benötigen, um Ihre Reise fortzusetzen, zahlen wir dies für Sie bis zu einem Höchstbetrag von 80 EUR.
- Hotelübernachtungen während des Wartens auf die Reparatur Ihres Fahrzeugs sind auf maximal 4 Nächte (in einem maximalen 4-Sterne-Hotel) für die Insassen (bis zu maximal 5) des Fahrzeugs beschränkt.
- Wenn die Reparatur länger als 3 Werktage ab Ankunft in der Werkstatt dauert, tragen wir die Kosten für die Abholung oder Rückgabe (maximal 650 EUR für alle Mobilitätsdienste zusammen) des Fahrzeugs und organisieren dies für Sie.
- Die Flug- und Zugkosten für die Fortsetzung der Reise sind auf 650 EUR begrenzt.
- Die Rückführung / Wiedervereinigung des Fahrzeugs ist auf 650 EUR für alle Mobilitätsdienste zusammen begrenzt. Auch der Anhänger oder das Wohnmobil, das an einem gedeckten Fahrzeug angebracht ist, wird zurückgeführt.
- Abschleppkosten pro Vorfall, die von Road Assist 24/7 übernommen werden, sind auf 400 EUR begrenzt.

Mietwagen

Nach dem Abschleppen Ihres Fahrzeugs zu einem BMW-, MINI- oder BMW Motorrad-Servicepartner im Ausland und falls Ihr Fahrzeug nicht innerhalb von 4 Stunden repariert werden kann, haben Sie im Ausland für maximal 5 Werktage (ggf. mit angrenzendem Wochenende) ein Mietfahrzeug zur Verfügung, um Ihre Reise fortzusetzen.

Dabei gelten immer die Bedingungen des Mietvertrags (der spezifischen Vermietungsgesellschaft), zum Beispiel hinsichtlich der vorzulegenden Dokumente (gültiger Führerschein, Personalausweis, Kreditkarte...), Versicherungsbedingungen, Kraftstoffkosten, verursachten Schäden und Selbstbeteiligung bei Schäden.

Am Ende der Mietzeit müssen Sie das Mietfahrzeug gemäß den Anweisungen und innerhalb des Zeitplans des Mietvertrags zurückgeben.

BMW Road Assist kann in keinem Fall für die Nichtbeachtung der Mietbedingungen im Mietvertrag verantwortlich gemacht werden. Im Falle von Streitigkeiten müssen Sie sich immer direkt an die jeweilige Vermietungsgesellschaft wenden.

4. Ausschlüsse

Hilfeleistung ist ausgeschlossen: im Falle der Haftung des Eigentümers oder Dritter, wie (nicht abschließende Aufzählung):

- Wenn der Kunde den Anweisungen in der Bedienungsanleitung nicht gefolgt hat.
- Für die Durchführung von regelmäßig geplanten Wartungs- und technischen Rückrufmaßnahmen von Produkten.
- Technisches Versagen, das vom Kunden selbst verursacht wurde, wie z.B. falsch betankt, Schlüssel im Fahrzeug eingeschlossen, Kraftstofftank leer gefahren, Verlust oder Bruch von Schlüsseln, Fahrzeug steckt fest.
- Diebstahl oder Vandalismus und alle daraus resultierenden Schäden.
- Schäden aufgrund der Teilnahme an Straftaten oder Verstößen oder infolgedessen unter dem Einfluss von Alkohol, Missbrauch von Lösungsmitteln oder Drogen.
- Schäden durch vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten verursacht.
- Im Falle von Schäden, die durch den Einbau von Teilen verursacht wurden, die nicht von der BMW Group genehmigt wurden oder wenn das Fahrzeug auf eine Weise angepasst wurde, die nicht von der BMW Group genehmigt wurde.
- Schäden aufgrund der Tatsache, dass das Fahrzeug nicht in betriebsbereitem Zustand gehalten oder gemäß den Empfehlungen des Herstellers gewartet wird.
- Bei Schäden, die bei Fahrevents wie auf eine Rennstrecke, einer Rallye usw. Auftreten.
- Schäden, die durch Naturkatastrophen verursacht wurden (Beispiele: Hagelschäden, Sturmschäden, Überschwemmungen usw.).

In diesen Fällen ist der Kunde frei, die Dienste der BMW Group in Anspruch zu nehmen, diese werden jedoch nach Wahl der BMW Group und auf Kosten des Kunden erbracht.

Die Hilfeleistung umfasst nicht: alle Folgeschäden, die direkt oder indirekt aus der Immobilisierung resultieren, wie z.B. (nicht abschließende Aufzählung):

- Einkommensverluste aufgrund von Pannen
- Stornierungskosten aufgrund von Pannen
- Verpasste Veranstaltungen aufgrund von Pannen (z.B. abgelaufene Tickets)
- Wenn ein erzwungener Zugang erforderlich ist, um Zugang zu einem Fahrzeug zu erhalten, kann BMW Group Belux für den daraus resultierenden Schaden nicht haftbar gemacht werden.

BMW Group Belux übernimmt keine Kosten für Dienstleistungen, die nicht im Rahmen des Road Assist 24/7-Programms enthalten sind oder für Fahrzeuge, die nicht mehr für das Road Assist 24/7-Programm in Frage kommen.

Weiterens akzeptiert BMW Group Belux auch keine Kosten, die normalerweise vom Kunde getragen würden, wie z.B. Benzin-, Öl-, Mautkosten oder zusätzliche Hotelkosten wie Minibar, Pay-TV usw.

Zusätzlicher Ausschluss speziell für BMW Motorrad:

- Batterieausfall Ihres BMW-Motorrads, wenn das Motorrad länger als 4 Wochen ohne Zwischenladen der Batterie gelagert wurde.

5. BMW Road Assist ist in folgenden Bestimmungsländern gültig:

EU-Länder:

Österreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Tschechien, Zypern, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich (ausgenommen Überseeregionen), Deutschland, Griechenland, Großbritannien, Ungarn, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowenien, Spanien inkl. der Kanarischen Inseln.

Andere Länder:

Albanien, Andorra, Bosnien-Herzegowina, Mazedonien, Monaco, Norwegen, Liechtenstein, Serbien (einschließlich Kosovo), Montenegro, Schweiz, Türkei.

Ausschlüsse:

Beispiele für Ziele, die BMW-Kunden keinen Anspruch auf den Road Assist 24/7 geben, sind Marokko, Algerien, Tunesien, Syrien, Ägypten, Libanon und Nachbarländer von EU-Ländern wie Weißrussland, Ukraine und Moldawien, Armenien, Aserbaidschan, Kasachstan, Kirgisistan, Tadschikistan, Turkmenistan und Usbekistan.

6. Haftungsausschluss

BMW kann in keinem Fall für Mängel oder Misserfolge im Zusammenhang mit der Durchführung ihrer Dienstleistungen im Rahmen von Road Assist 24/7 haftbar gemacht werden, die auf höhere Gewalt wie von der Rechtsprechung festgestellt, wie Streiks, Naturkatastrophen, gesetzliche Verpflichtungen, offizielle Verbote usw. zurückzuführen sind.

BMW Group behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ohne vorherige Ankündigung zu ändern.

Die angegebenen Beträge enthalten Mehrwertsteuer und Steuern.

7. Beschwerden

Beschwerden, die sich auf diese beschriebenen Dienste beziehen, können bei folgender Adresse eingereicht werden:

BMW Group Belux – Lodderstraat 16, 2880 Bornem – BE0413.533.863

Dies muss per E-Mail an contact@bmw.be erfolgen, mit Bezug auf das Eingriffsdatum, die Fahrgestellnummer, das Kennzeichen und die Umstände.

8. Datenschutz

Für weitere Informationen laden wir Sie ein, die Datenschutzrichtlinie der BMW Group Belux über https://www.bmw.be/nl/footer/metanavigation/data-privacy.html zu konsultieren.