

Allgemeine Geschäftsbedingungen Road Assist 24/7

1. Allgemein

BMW Group Belux mit Sitz in Belgien, Lodderstraat 16, 2880 Bornem - BE0413.533.863 organisiert Pannenhilfe für gedeckte Fahrzeuge der Marken BMW, MINI und BMW Motorrad, "Road Assist 24/7".

1.1 Beginn und Dauer der Deckung

Anfängliche Gültigkeit

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

Bei BMW Premium Selection oder MINI Next Gebrauchtfahrzeugen, gekauft bei einem BMW Partner in Belgien oder dem Großherzogtum Luxemburg, können Sie zudem mit 2 Jahren Hilfe oder 30.000 km ab Auslieferungsdatum des Fahrzeugs rechnen und 1 Jahr oder 10.000 Kilometer für BMW Motorrad Premium Selection.

Verlängerung / Reaktivierung

Nach der Erstgültigkeit oder einer früheren Verlängerung wird Road Assist nach jedem Wartungs- oder Ölservice bei Ihrem BMW oder MINI Partner in Belgien oder im Großherzogtum Luxemburg kostenlos erneuert. Dies gilt für den Zeitraum bis zur nächsten Wartung oder Ölservice, die von Ihrem Bordcomputer angezeigt wird.

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

Road Assist 24/7 kann jederzeit reaktiviert werden, nachdem ein Wartungs- oder Ölservice durch einen autorisierten BMW oder MINI Service Partner in Belgien oder im Großherzogtum Luxemburg durchgeführt wurde.

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 : DEUTBE33

RPR- RPM
Mechelen

BTW - TVA
BE 413.533.863

1.2 Begünstigter der Deckung

Der Erstbesitzer des Fahrzeugs oder, im Falle einer BMW Premium Selection oder MINI Next, der Käufer/Eigentümer des Fahrzeugs, kann den Versicherungsschutz wie unten beschrieben in Anspruch nehmen.

Das Fahrzeug muss in Belgien oder im Großherzogtum Luxemburg zugelassen sein.

2. Inhalt des Umschlags

Road Assist 24/7 steht rund um die Uhr zur Verfügung und wird 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, auch an Wochenenden und Feiertagen, so schnell wie möglich Hilfe leisten.

Das Road-Assist-Programm gilt nur im Falle einer Panne oder eines Unfalls des Fahrzeugs, wie unten beschrieben, und wenn diese dem Road Assist 24/7 sofort gemeldet werden.

Panne bedeutet: ein technischer Defekt des Fahrzeugs, der Ihnen die Weiterfahrt unmöglich macht. Road Assist 24/7 deckt technische Pannen ab, die durch das Fahrzeug, aber nicht durch den Kunden verursacht wurden. Die folgenden Pannen, die eine externe Ursache haben können, werden ebenfalls behandelt: Batteriepanne, Reifenschaden, Lade Probleme bei einem Elektrofahrzeug.

Unfall bedeutet: Immobilisierung des Fahrzeugs durch äußere Einwirkung, unabhängig davon, ob sie vom Fahrer verursacht wurde oder nicht, wodurch die Fortsetzung der Fahrt unmöglich gemacht wird.

Ausgeschlossen von der Deckung sind Anrufe über E-call (Emergency-Call), die vom Fahrer oder vom Fahrzeug selbst initiiert werden.

Nur das Fahrzeug ist gedeckt, d.h. nicht gedeckt:

- Panne auf dem Anhänger oder Wohnwagen
- Gepäck und andere Gegenstände im oder auf dem Fahrzeug

3. Welche Dienstleistungen können Sie erwarten

In erster Linie steht Ihnen der Call-Center-Agent telefonisch mit Ratschlägen zum korrekten Betrieb Ihres Fahrzeugs zur Seite, damit Sie Ihre Reise mit Ihrem Fahrzeug fortsetzen können.

Wenn Ihr Fahrzeug telefonisch nicht mobil gemacht werden kann, leistet der Mitarbeiter des Callcenters Hilfe vor Ort und entscheidet, welche Hilfe erforderlich ist, damit Sie Ihre Reise fortsetzen können, wenn möglich mit Ihrem Fahrzeug oder mit anderen Mitteln: Hilfe vor Ort, Abschlepp- und/oder Mobilitätsdienste.

Wenn der Fahrer gesetzlich verpflichtet ist, einen bestimmten Sortierdienst zu nutzen, muss er sich mit diesem speziellen Sortierdienst in Verbindung setzen. Road Assist 24/7 leistet nur dann Hilfe, sobald dieser obligatorische Depannage-Service beendet ist. Zum Beispiel: F.A.S.T.-Interventionen in Flandern und anerkannte Unternehmen für bestimmte Autobahnen in Frankreich.

3.1 SIE BEFINDEN SICH IN BELGIEN ODER GROSSHERZOGTUM LUXEMBURG

Unterstützung vor Ort

Die Vor-Ort-Hilfe ist darauf ausgerichtet, Ihr Fahrzeug wieder mobil zu machen. Sollte dies nicht gelingen, wird ein Abschleppen organisiert.

Abschleppen

Im Falle einer Panne oder eines Unfalls im Landesinneren (Belgien oder Großherzogtum Luxemburg) wird Ihr Fahrzeug zu dem BMW oder MINI Service Partner abgeschleppt, der Ihrer Meinung nach am besten geeignet ist, die Reparatur durchzuführen, wenn diese vor Ort nicht möglich ist. Das Abschleppen wird innerhalb der Öffnungszeiten des Partners organisiert. Lagerkosten außerhalb der Öffnungszeiten werden Road Assist 24/7 für maximal 2 Tage in Rechnung gestellt.

Mobilitätsdienste

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

Die angebotene Lösung kann sein: öffentlicher Nahverkehr, Taxi, Ersatzwagen oder Zug. Einschränkungen:

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

Ersatzfahrzeuge

Nachdem Ihr Fahrzeug von einem BMW oder MINI Service Partner abgeschleppt wurde und nicht innerhalb von 4 Stunden repariert werden kann, erhalten Sie für maximal drei Werktage (evtl. mit anschließendem Wochenende) ein Ersatzfahrzeug, damit Sie Ihre Reise fortsetzen können.

Es gelten immer die Bedingungen des Mietvertrags (des jeweiligen Vermieters), z.B. hinsichtlich der einzureichenden Dokumente (gültiger Führerschein, Personalausweis, Kreditkarte...), der Versicherungsbedingungen, der Kraftstoffkosten, der verursachten Schäden und der Selbstbeteiligung im Schadensfall.

Am Ende der Anmietung müssen Sie Ihr Ersatzfahrzeug gemäß den Anweisungen und innerhalb der im Mietvertrag festgelegten Fristen zurückgeben.

3.2 SIE BEFINDEN SICH IM AUSLAND

Unterstützung vor Ort

Die Vor-Ort-Hilfe ist darauf ausgerichtet, Ihr Fahrzeug wieder mobil zu machen. Sollte dies nicht gelingen, wird ein Abschleppen organisiert.

Abschleppen

Bei einer Panne oder einem Unfall im Ausland wird das Fahrzeug zum nächsten autorisierten BMW Service Partner abgeschleppt.

Das Abschleppen wird innerhalb der Öffnungszeiten dieses BMW oder MINI Service Partners organisiert. Die Abschleppkosten außerhalb der Öffnungszeiten werden von Road Assist 24/7 für maximal 2 Tage übernommen.

Möbilitätsdienste

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

Die angebotene Lösung kann sein: öffentlicher Nahverkehr, Taxi, Ersatzwagen, Zug oder Flugzeug. Wenn Sie nicht in der Lage sind, Ihre Reise am selben Tag fortzusetzen, kann Ihnen bis zur Reparatur ein Hotel angeboten werden, oder wenn die Entfernung zwischen dem Ort der Panne und der Wohnadresse mehr als 50 km beträgt.

Wenn die Entfernung zwischen dem Ort der Panne und der Heimatadresse oder der Lieferadresse des Fahrzeugs mehr als 100 km beträgt und die Reparatur mehr als 3 Tage dauert, kann eine Rückführung/Wiedervereinigung des Fahrzeugs veranlasst werden.

Einschränkungen:

- Wenn Sie für Ihre Weiterfahrt ein Taxi benötigen, bezahlen wir es für Sie bis zu einem Höchstbetrag von 80 EUR.

- Hotelaufenthalte während des Wartens auf die Reparatur Ihres Autos sind auf 4 Nächte (in einem maximal 4-Sterne-Hotel) für die Fahrzeuginsassen (bis maximal 5) beschränkt.
- Dauert die Reparatur länger als 3 Werktage ab Ihrer Ankunft in der Werkstatt, übernehmen wir die Kosten für die Abholung oder Rückgabe des Fahrzeugs (max. 650 EUR für alle Mobilitätsdienste zusammen) und organisieren diese für Sie.
- Flug- und Zugkosten für die Weiterreise sind auf 650 EUR begrenzt.
- Die Rückführung/Wiedervereinigung des Fahrzeugs ist für alle Mobilitätsdienste zusammen auf 650 EUR begrenzt. Der Anhänger oder Wohnwagen, der an ein gedecktes Fahrzeug gekoppelt ist, wird ebenfalls zurückgeführt.
- Die Abschleppkosten pro Vorfall, die von Road Assist 24/7 getragen werden, sind auf 400 EUR begrenzt.

Ersatzfahrzeuge

Nachdem Ihr Fahrzeug von einem BMW oder MINI Service Partner abgeschleppt wurde und nicht innerhalb von 4 Stunden repariert werden kann, erhalten Sie für maximal 5 Arbeitstage (evtl. mit anschließendem Wochenende) ein Ersatzfahrzeug im Ausland, damit Sie Ihre Reise fortsetzen können.

Es gelten immer die Bedingungen des Mietvertrags (des jeweiligen Vermieters), z.B. hinsichtlich der einzureichenden Dokumente (gültiger Führerschein, Personalausweis, Kreditkarte...), der Versicherungsbedingungen, der Kraftstoffkosten, der verursachten Schäden und der Selbstbeteiligung im Schadensfall.

Am Ende der Anmietung müssen Sie Ihr Ersatzfahrzeug gemäß den Anweisungen und innerhalb der im Mietvertrag festgelegten Fristen zurückgeben.

BMW Road Assist kann unter keinen Umständen für die Nichteinhaltung der Mietbedingungen im Mietvertrag verantwortlich gemacht werden. Wenden Sie sich im Streitfall bitte direkt an den Vermieter.

4. Ausschlüsse

Ausgeschlossen ist die Hilfeleistung: im Falle einer Haftung des Eigentümers oder Dritter wie (nicht abschließende Aufzählung):

- Falls der Kunde die Anweisungen im Benutzerhandbuch nicht befolgt hat.
- Für die Durchführung von regelmäßig geplanten Wartungsdiensten, technischen Maßnahmen und Produktrückrufaktionen.
- Technische Pannen, die durch den Kunden verursacht werden, wie z.B. falsches Tanken, Schlüssel im Auto eingeschlossen, Entleeren des Treibstofftanks, Verlust oder Abbrechen des Schlüssels, Verriegelung des Fahrzeugs.
- Diebstahl oder Vandalismus und alle daraus resultierenden Schäden.
- Schäden als Folge der Teilnahme an einem Verbrechen oder Vergehen oder als Folge davon unter dem Einfluss von Alkohol, Missbrauch von Lösungsmitteln oder Drogen.
- Schäden, die durch vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.
- Bei Schäden, die durch den Einbau von Teilen verursacht wurden, die nicht von der BMW Group genehmigt wurden, oder wenn das Fahrzeug in einer Weise verändert wurde, die von der BMW Group nicht genehmigt wurde.
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass das Fahrzeug nicht verkehrstauglich ist oder nicht gemäß den Empfehlungen des Herstellers gewartet wird.
- Schäden, die bei Fahrveranstaltungen, bei denen Übungen zur Erzielung von Höchstgeschwindigkeiten durchgeführt werden, entstehen.
- Schäden, die durch Naturkatastrophen verursacht wurden.

In diesen Fällen steht es dem Kunden frei, die Dienstleistungen der BMW Group in Anspruch zu nehmen, diese werden jedoch nach Wahl der BMW Group und auf Kosten des Kunden erbracht.

Die Hilfe umfasst nicht: alle Folgeschäden, die sich direkt oder indirekt aus der Immobilisierung ergeben, zum Beispiel (nicht erschöpfende Liste):

- Einnahmeverlust durch Ausfall
- Annullierungskosten aufgrund einer Panne
- Verpasste Veranstaltungen aufgrund von Pech (z.B. abgelaufene Tickets)
- Ist ein gewaltsamer Zugang erforderlich, um Zugang zu einem Fahrzeug zu erhalten, kann BMW Group Belux nicht für die daraus resultierenden Schäden haftbar gemacht werden.

Die BMW Group Belux übernimmt keine Kosten für Leistungen, die nicht in den Angeboten des Programms Road Assist 24/7 enthalten sind oder über diese hinausgehen oder für Fahrzeuge, die nicht mehr für das Programm Road Assist 24/7 in Frage kommen.

Darüber hinaus akzeptiert die BMW Group Belux keine Kosten, die normalerweise vom Kunden zu tragen gewesen wären, wie Benzin, Öl, Mautgebühren 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 gelagert wurde, ohne dass die Batterie zwischendurch aufgeladen wurde.

5. BMW Road assist ist in den folgenden Zielländern gultig

EU-Länder:

Osterreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Tschechische Republik, Zypern, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich (ohne Überseegebiete), Deutschland, Griechenland, Großbritannien, Hongarije, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Portugal, Rumanien, Schweden, Slowenien, Spanien inkl. Kanarische Inseln.

Anderer Länder:

Albanien, Andorra, Bosnien-Herzegowina, Mazedonien, Monaco, Norwegen, Liechtenstein, Serbien, Montenegro, Schweiz, Türkei

Ausschlüsse:

Beispiele für Destinationen, die BMW Kunden nicht zu Road Assist 24/7 berechtigen, sind Marokko, Algerien, Tunesien, Syrien, Ägypten, Libanon und benachbarte EU-Länder wie Weißrussland, Ukraine und Moldawien, Armenien, Aserbaidschan, Kasachstan, Kirgisistan, Tadschikistan, Turkmenistan und Usbekistan.

6. Haftungsausschluss

Unter keinen Umständen kann BMW für Mängel oder Rückschläge im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Road Assist 24/7-Dienstleistungen haftbar gemacht werden, die sich aus höherer Gewalt gemäß der Rechtsprechung ergeben würden, wie z.B. Streiks, Naturkatastrophen, behördliche Auflagen, ein behördliches Verbot usw.

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

Die angegebenen Beträge beinhalten Mehrwertsteuer und Steuern.

7. Beschwerden

Beschwerden bezüglich dieser beschriebenen Dienstleistungen können bei folgender Stelle eingereicht werden:

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

Dies sollte durch Senden einer E-Mail an contact.be@bmw.be unter Angabe des Interventionsdatums, der Fahrgestellnummer, des Kennzeichens und der Umstände geschehen.

8. Datenschutz

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