

## **ASSISTANCE DÉPANNAGE ET ACCIDENT.**

### **CONDITIONS CONTRACTUELLES GÉNÉRALES – PRESTATIONS ET DISPOSITIONS.**

#### **TOUJOURS À VOS CÔTÉS LORSQUE VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS.**

L'assistance dépannage et accident est à vos côtés pour que vous puissiez compter sur notre standard élevé en cas de panne ou d'accident. Un pack exceptionnel de prestations d'assistance et de mobilité dans toute l'Europe (voir domaine d'application), joignable 365 jours par an, 24 heures sur 24, en Suisse et à l'étranger.

#### **QUE FAIRE APRÈS UNE PANNE OU UN ACCIDENT?**

Garder son calme, allumer les feux de détresse, mettre le gilet de sécurité et sécuriser le lieu (triangle de sécurité). Suite à un accident, prodiguer les premiers secours et alerter la police/les services de secours si nécessaire. Ensuite, contactez l'assistance dépannage et accident directement par téléphone en appelant le numéro ci-dessous.



**En Suisse**

**0844 85 75 75<sup>1</sup>**

**A l'étranger**

**+41 844 85 75 75<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Liaison vocale payante au tarif du numéro Business 0844 de Swisscom, en fonction de votre opérateur de téléphonie mobile.



- Veuillez vous munir du permis de circulation.
- Veuillez nous indiquer votre position exacte, si possible la cause de la panne ou les symptômes du véhicule.

#### **PRESTATAIRES DE SERVICES/ASSUREURS**

Les prestations de l'assistance dépannage et accident sont fournies par le Touring Club Suisse et TAS Assurances SA en collaboration avec ses entreprises partenaires.

Touring Club Schweiz  
Chemin de Blandonnet 4  
1214 Vernier

TAS Versicherungen AG  
Chemin de Blandonnet 4  
1214 Vernier

#### **DOMAINE D'APPLICATION**

Les prestations sont valables cinq ans à compter de la première mise en circulation du véhicule. Pour les prestations de mobilité ultérieures, veuillez consulter le point **RENOUVELLEMENT DE LA GARANTIE MOBILITÉ** dans ce document.

##### **Nous sommes à vos côtés dans les pays européens suivants:**

Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie et Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (îles Canaries comprises), Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie et Vatican.

## **ÉTENDUE DES PRESTATIONS**

Après une panne, nos spécialistes mettent tout en oeuvre pour remettre votre véhicule en état de marche. Cela peut être effectué par téléphone, éventuellement par l'intermédiaire d'un accès à distance ou sur place. Si nécessaire, nous nous occupons de la poursuite de votre voyage ou de votre hébergement à l'hôtel.

## **ASSISTANCE DÉPANNAGE SUR PLACE**

Un personnel qualifié apporte son aide sur place et convient avec vous de la suite de la procédure. L'assistance dépannage sur place se limite au rétablissement de l'état de marche du véhicule (~ 30 minutes, y compris les consommables et le petit matériel).

**Remarque:** les travaux d'entretien, les réparations d'usure, les remises en état ou l'approvisionnement externe de pièces de rechange ne sont pas possibles.

## **ASSISTANCE EN CAS D'INCIDENTS MINEURS**

En cas d'incident mineur, par exemple une clé de véhicule enfermée ou perdue, le plein du mauvais carburant, un réservoir vide ou une batterie haute tension à plat, nous nous ferons un plaisir de vous apporter une aide organisationnelle pour résoudre le problème. Toutefois, il n'existe aucun droit à la prise en charge des frais pour l'assistance dépannage sur place ou des prestations de mobilité complémentaires.

## **ASSISTANCE EN CAS DE CREVAISON**

Si votre véhicule est équipé de pneus homologués par le constructeur et que des pneus de rechange ne sont pas disponibles dans un délai de quatre heures, les frais pour les prestations suivantes seront remboursés si nécessaire, à l'exception des pneus de remplacement.

## **COORDINATION DU SERVICE DE TRANSPORT JUSQU'AU PARTENAIRE BMW MOTORRAD LE PLUS PROCHE**

Si un dommage sur votre véhicule ne peut être réparé sur place, nous prenons en charge les frais de transport jusqu'au partenaire BMW Motorrad le plus proche.

## **POURSUITE DU TRAJET EN TAXI**

Si un dommage sur place ne peut pas être réparé sur place, nous prenons en charge un ou plusieurs trajets en taxi jusqu'à un montant maximal de CHF 125.-.

## **HÉBERGEMENT À L'HÔTEL**

Si un dommage sur votre véhicule ne peut être réparé sur place, nous prenons en charge les frais d'hôtel (pour un hôtel jusqu'à 4 étoiles) pour tous les passagers jusqu'à la fin de la réparation ou quatre nuits au maximum.

**Condition:** Le lieu de la panne est situé à plus de 50 kilomètres de votre domicile.

## **POURSUITE DU TRAJET AVEC LE VÉHICULE DE REMPLACEMENT**

Si un dommage sur votre véhicule ne peut être réparé sur place, nous prenons en charge les frais d'un véhicule de remplacement de valeur équivalente jusqu'à la fin de la réparation. En Suisse jusqu'à trois jours ouvrables plus le weekend, à l'étranger cinq jours ouvrables plus le week-end.

**Remarque:** La disponibilité des véhicules de remplacement peut varier et les conditions générales de location de voitures commerciales peuvent inclure des restrictions concernant la destination du voyage.

## **MOBILITÉ SANS FAILLE**

En plus des prestations susmentionnées, nous prenons en charge les frais – individuels ou combinés – pour votre mobilité supplémentaire, jusqu'au montant maximal de CHF 1000.– par panne. Il est donc possible d'utiliser le bus, le train ou l'avion pour la poursuite du voyage ou le retour.

## **ENLÈVEMENT/RAPATRIEMENT DU VÉHICULE**

Si vous devez payer des frais pour l'enlèvement ou le rapatriement du véhicule, ceux-ci seront également couverts par le montant maximal de CHF 1'000.– par panne, qui entre dans le cadre de la «mobilité sans faille». La condition préalable est que le trajet entre votre domicile et l'emplacement du véhicule soit supérieur à 100 kilomètres et que le temps d'immobilisation chez le partenaire BMW Motorrad dure plus de trois jours ouvrables.

Veuillez noter qu'un rapatriement de véhicule depuis l'étranger peut prendre environ dix jours (transport groupé).

## **REMBOURSEMENT DES FRAIS**

Le principe suivant s'applique: Nous prenons en charge uniquement les frais qui ont été préalablement décidés en termes de type et d'étendue avec le prestataire de services. Si des frais vous sont occasionnés, nous vous les rembourserons par la suite. Pour ce faire, nous avons besoin de la facture originale du service utilisé (par exemple les frais de taxi) et d'une copie de la facture de réparation du partenaire BMW Motorrad. Veuillez envoyer les documents complets à l'adresse suivante:

Assistance dépannage et accident BMW Group  
c/o Touring Club Suisse  
Service après-vente B2B  
Poststrasse 1 3072  
Ostermundigen

### **Sont exclus du remboursement:**

- Dépenses qui auraient été redevables dans des circonstances normales (p. ex. carburant, électricité, péages, restauration, etc.)
- Frais supplémentaires à l'hôtel (p. ex. repas, minibar, etc.)
- Coûts et pertes résultant directement ou indirectement de la panne ou de l'accident (p. ex. perte de gain, frais d'annulation, annulation d'événements/de billets, téléphonie, frais de stationnement/d'immobilisation, pourboires, etc.)
- Vol et perte d'objets emportés dans ou sur le véhicule pendant la panne, l'accident ou le transport du véhicule.
- Frais de réparation chez le partenaire BMW Motorrad, pièces de rechange, matières auxiliaires, lubrifiants et carburants

## **DÉFINITION D'UNE PANNE**

Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévisible du véhicule couvert suite à un défaut technique qui empêche la poursuite du voyage ou qui la rend impossible en raison de la loi. Sont assimilés à une panne: le carburant gelé, le freinage gelé, une défaillance des composants de sécurité tels que les ceintures de sécurité, les essuieglaces, le système d'éclairage et le bris de glace. Si un véhicule atteint par ses propres moyens un garage, ce n'est pas considéré comme une panne et cela ne donne donc aucun droit aux prestations de mobilité.

## **DÉFINITION D'UN ACCIDENT**

Est considéré comme accident tout évènement soudain et imprévisible venant de l'extérieur, qui cause des dommages au véhicule couvert et qui empêche la poursuite du voyage. Il peut s'agir par exemple d'une collision ou d'un choc avec des tiers sur des obstacles fixes ou mobiles, d'un tonneau ou d'une chute du véhicule.

## **LES PRESTATIONS SUIVANTES NE SONT PAS VALABLES**

- Pour les travaux d'entretien, de réparation et de garantie courants ainsi que pour les actions techniques et les rappels de véhicules
- En cas de vol, de vandalisme et de dommages consécutifs en résultant
- Pour les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave
- En cas d'action extérieure (p. ex. dommages causés par des rongeurs), d'erreurs d'utilisation ou d'erreur de carburant
- Pour les dommages causés par un traitement inadapté, une sollicitation excessive lors d'évènements de conduite et d'exercices de conduite, par exemple des compétitions de sport automobile, des stages de conduite sur des terrains ou pistes fermées.
- Pour les dommages dus au montage de pièces d'origine tierce et à des modifications réalisées sur le véhicule qui ne sont pas approuvés par le constructeur.
- Assistance hivernale

## **RENOUVELLEMENT DES SERVICES DE MOBILITÉ**

Si les travaux d'entretien sont réalisés chez un partenaire BMW Motorrad, la couverture de l'assistance dépannage et accident est automatiquement prolongée de deux ans après la durée de validité, et ce pendant toute la durée de vie du véhicule. L'entrée dans l'historique d'entretien du véhicule sert de preuve à cet effet. En alternative, notre prestataire de services vous soumettra une offre de prolongation payante avant l'échéance des cinq ans.

## **EXCLUSIONS**

Les services de mobilité indiqués sont exclus dans la mesure où la panne est due au nonrespect des intervalles d'entretien et au fait que les travaux d'entretien et les réparations n'ont pas été effectués conformément aux prescriptions du constructeur.

C'est pourquoi nous vous recommandons expressément de respecter les intervalles d'entretien affichés sur le Central Information Display (CID) et de faire effectuer les travaux d'entretien et les réparations chez votre partenaire BMW Motorrad (voir également le RENOUVELLEMENT DES SERVICES DE MOBILITÉ).

## **FOR**

En ce qui concerne les plaintes en lien avec l'assistance dépannage et accident, les tribunaux du siège de BMW (Suisse) SA sont exclusivement compétents, territorialement et matériellement. Les dispositions impératives du code de procédure civile (CPC) sont réservées.