

BMW Service

**BMW MOBILE CARE.**

DIE EUROPaweITEN BMW MOBILITÄTSLEISTUNGEN.



## STETS AN IHRER SEITE. GLEICH ZUR STELLE.

### **Vertrauen Sie im Notfall auf einen verlässlichen Partner.**

BMW setzt Maßstäbe – auch im Service. Damit Sie sich auch im Falle einer Panne auf diesen hohen Standard verlassen können, haben wir BMW Mobile Care für Sie und Ihren BMW entwickelt: ein außergewöhnliches Paket aus Mobilitätsleistungen. Grenzenlos in ganz Europa.

### **Wann sprechen wir von einer Panne?**

Eine Panne definieren wir im Rahmen von BMW Mobile Care als eine Störung am Fahrzeug, bei der eine Weiterfahrt nicht mehr möglich ist. Anspruch auf Erstattung der Service- und Bergungskosten durch BMW Mobile Care besteht nur dann, wenn die Panne nicht vom Fahrer verschuldet ist und auch nicht durch äußere Einwirkung verursacht wurde.

### **Unterstützung, auf die Sie sich verlassen können.**

Die Einsatzleitzentrale des BMW Mobilen Service ist rund um die Uhr für Sie aus dem In- und Ausland erreichbar. Von dort aus wird ein BMW Servicemobil oder einer unserer Kooperationspartner beauftragt, Ihnen zu helfen.

In vielen Fällen jedoch kommen unsere Experten Ihrer Pann ursache bereits am Telefon auf die Spur und beheben die Störung aus der Ferne. Wenn dies nicht gelingt, besucht Sie das BMW Servicemobil und bringt Ihren BMW in der Regel an Ort und Stelle schnell wieder in Fahrt.

Kontaktieren Sie uns über das iDrive Menü<sup>1)</sup> oder rufen Sie einfach den Mobilen Service an:

Ihre Hotline bei Panne oder Unfall:

**+49 89 14 379 479**

<sup>1)</sup> Ausstattungsabhängig.



## DIE LEISTUNGEN IM ÜBERBLICK.

### Die BMW Mobile Care Leistungen im Gewährleistungszeitraum.

Im Pannenfall vermitteln Ihnen unsere hoch qualifizierten Experten aus der Einsatzleitzentrale auf jeden Fall Hilfe und Unterstützung – egal an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit. Die Einsatzleitzentrale des Mobilien Service ist 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr für Sie aus dem In- und Ausland erreichbar.



#### Pannenhilfe vor Ort.

In den meisten Fällen können Ihnen unsere Spezialisten schon am Telefon weiterhelfen. Benötigen Sie Hilfe vor Ort, vermitteln wir Ihnen umgehend ein BMW Servicemobil, um Ihnen die Weiterfahrt zu ermöglichen. Die BMW Servicemobile sind täglich zwischen 7.00 Uhr und 22.00 Uhr einsatzbereit. In Einzelfällen organisieren wir für Sie eine Pannenhilfe durch ausgewählte, von BMW geschulte Fachbetriebe und übernehmen hierfür die Kosten.<sup>2)</sup>

#### Hilfe bei Reifenpannen.

Auch im Falle einer Reifenpanne leisten wir – wenn nötig – Pannenhilfe vor Ort. Kosten für weiterführende Leistungen werden nur erstattet, sofern eine Ersatzbereifung nicht innerhalb von 4 Stunden verfügbar ist.<sup>3)</sup>

#### Hilfe bei kleinen Missgeschicken.

Bei kleinen Missgeschicken, zum Beispiel einem eingeschlossenen oder verlorenen Fahrzeugschlüssel, falscher Kraftstoffbefüllung oder einem leeren Tank, unterstützen wir Sie gerne organisatorisch bei der Problembeseitigung. Ein Anspruch auf Kostenübernahme für die Pannenhilfe vor Ort oder weiterführende Mobilitätsleistungen besteht jedoch nicht.



#### Abschleppservice zum nächsten BMW Service Partner.

Kann ein Schaden nicht vor Ort behoben werden, übernehmen wir die Abschleppkosten bis zum nächstgelegenen BMW Service Partner.



#### Weiterfahrt im Taxi.

Wir übernehmen im Pannenfall die Kosten für eine oder mehrere Taxifahrten bis zu einem Maximalbetrag von 65 Euro.



#### Hotelübernachtungen.

Wenn der Pannenort über 50 km vom Wohnort entfernt ist, werden im Pannenfall die Hotelkosten für alle Mitfahrer bis zur Reparaturfertigstellung bzw. für max. 4 Nächte (Hotelskategorie bis zu 4 Sterne) erstattet.



#### Ersatzfahrzeug zur Weiterfahrt.

Bis zum Abschluss der Reparatur werden die Kosten für ein gleichwertiges Ersatzfahrzeug<sup>4) 5)</sup> übernommen: im Inland bis max. 3 Werktagen plus Wochenende, im Ausland bis max. 5 Werktagen plus Wochenende.

#### Damit Sie pausenlos mobil bleiben.

Zusätzlich zu den bisher genannten Umfängen übernehmen wir für den nahtlosen Erhalt Ihrer Mobilität die Kosten für folgende Leistungen – einzeln oder kombiniert – bis zu einem Höchstbetrag von insgesamt 500 Euro pro Pannenfall.



#### Weiter- oder Heimfahrt mit Zug oder Flugzeug.

Sofern es die Umstände erforderlich machen, übernehmen wir für Sie auch die Kosten für die Weiter- oder Heimreise per Zug oder Flugzeug – bis zum o. g. Maximalbetrag.



#### Fahrzeugabholung oder -rückführung.

Sollten Ihnen durch die Fahrzeugabholung Kosten entstehen, übernehmen wir diese bis zum Maximalbetrag von 500 Euro. Sofern notwendig, organisieren wir die Fahrzeugrückführung. Voraussetzung ist, dass die Reparaturdauer mehr als 3 Arbeitstage beträgt. Außerdem muss die Entfernung zwischen Wohn- und Pannenort größer als 100 km sein. Eine Fahrzeugrückführung aus dem Ausland kann ca. 10 Arbeitstage dauern (Sammeltransport).

2) Die Leistungen der Pannenhilfe vor Ort beschränken sich ausschließlich auf die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft Ihres BMW.  
3) Die Kosten für eine Ersatzbereifung sind dabei nicht eingeschlossen.  
4) Wir bitten um Verständnis dafür, dass die Verfügbarkeit regional und situativ variieren kann.  
5) Kraftstoffkosten gehen zu Ihren Lasten. Es gelten die Anmietbedingungen der jeweiligen Fahrzeugvermieter.  
Bitte beachten Sie, dass dafür i. d. R. die Vorlage einer Kreditkarte bei der Anmietung des Ersatzfahrzeugs notwendig ist.

# DIE LEISTUNGSDAUER.

So lange können Sie von den BMW Mobile Care Leistungen profitieren:

Fahrzeugalter	BMW Mobile Care
0–3 Jahre	BMW Mobile Care Mobilitätsleistungen stehen Ihnen im Gewährleistungszeitraum uneingeschränkt zur Verfügung.
3–5 Jahre	BMW Mobile Care Mobilitätsleistungen verlängern sich automatisch um 24 Monate, sobald Sie einen autorisierten BMW Service für den Motorölwechsel oder die Fahrzeugwartung nutzen (max. bis zu 5 Jahre nach Erstzulassung).
> 5 Jahre	Der kostenpflichtige BMW Schutzbrief sichert Ihnen die BMW Mobile Care Mobilitätsleistungen auch für den Folgezeitraum.

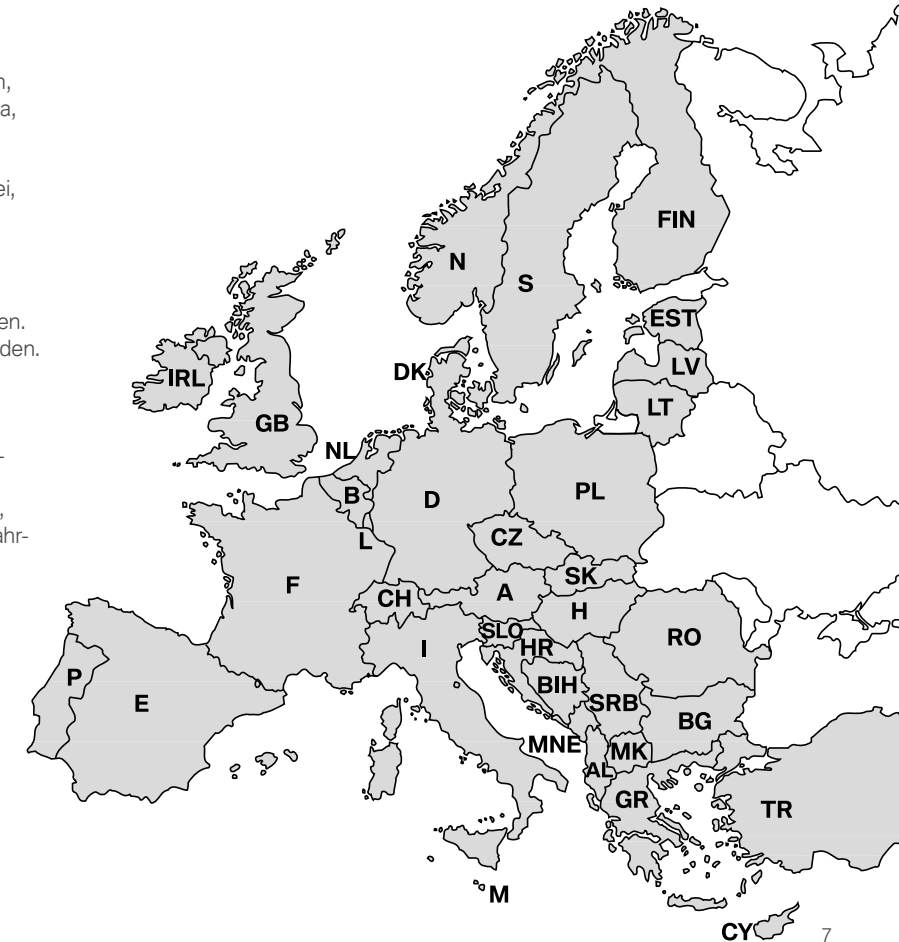
Die Leistungen aus BMW Mobile Care sind allerdings ausgeschlossen, wenn der Mobilitätsverlust des Fahrzeugs darauf zurückzuführen ist, dass die vom Hersteller vorgegebenen Inspektions- und Wartungsintervalle nicht eingehalten wurden oder Inspektionen, Wartungsarbeiten und sonstige Reparaturen durch eine nicht autorisierte Werkstatt nicht entsprechend den Herstellervorgaben durchgeführt wurden.

## Vertrauen Sie im Pannfall auf BMW Mobile Care in:

Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Monaco, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbische Republik, Slowakei, Slowenien, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), Tschechien, Türkei, Ungarn und Zypern.

## Die Leistungen von BMW Mobile Care gelten NICHT:

- wenn das Fahrzeug außerhalb von Deutschland zugelassen ist.
- bei regulärem Service und bei technischen Aktionen oder Rückrufaktionen.
- im Fall von Unfall, Diebstahl oder Vandalismus und möglichen Folgeschäden.
- für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurden.
- bei Fremdeinwirkung, z.B. Marderschaden, Falschbetankung oder bei Bedienfehlern.
- für Schäden bei Fahrveranstaltungen und den dazugehörigen Übungsfahrten.
- für Schäden, die auf den Einbau von Fahrzeugteilen zurückzuführen sind, deren Verwendung der Hersteller nicht genehmigt hat, bzw. wenn das Fahrzeug in einer vom Hersteller nicht genehmigten Weise verändert wurde.





## DIE KOSTENERSTATTUNG.

Grundsätzlich gilt: Es werden nur die Kosten übernommen, die in Art und Umfang mit dem Mobilien Service unter der Nummer +49 89 14 379 479\* abgestimmt wurden.

Solange Sie sich in der Gewährleistungslaufzeit befinden, organisieren wir die Kostenerstattung in der Regel direkt mit den Leistungserbringern. Sollten Sie im Ausnahmefall Kosten auslegen, werden wir Ihnen diese umgehend erstatten. Hierfür benötigen wir die Originalrechnungen der in Anspruch genommenen Dienstleistungen (z. B. von Abschleppunternehmen).

\* Aus dem Ausland können Roaming-Gebühren anfallen.

### Vom Erstattungsumfang ausgeschlossen sind:

- Ausgaben, die auch unter normalen Umständen angefallen wären, z. B. Treibstoffkosten oder Mautgebühren.
- alle Kosten oder Verluste, die direkt oder indirekt aus Folgen der Panne resultieren, z. B. Verdienstausschlag, Stornokosten, Ausfall von Veranstaltungen und Events (Ticketverfall).
- zusätzliche Hotelkosten, z. B. für Verpflegungskosten und Minibar.
- Reparaturkosten und Aufwendungen für Ersatzteile sowie Hilfs- und Betriebsstoffe.



## BMW SCHUTZBRIEF – SO FÜHLT SICH OPTIMALER SCHUTZ AN.

Auch nach dem Ablauf des fünften Jahres nach der Erstzulassung Ihres BMW bieten wir Ihnen umfassenden Schutz für unterwegs. Gleich ob Panne, Unfall oder gar Diebstahl: Mit dem BMW Schutzbrief sind Sie auf der sicheren Seite.

Fahrzeugalter	Mobilitätsleistungen bei		
	Panne	Unfall	Diebstahl
0–5 Jahre	Mobile Care		
> 5 Jahre		BMW Schutzbrief	



### **Panne.**

Der BMW Schutzbrief sichert Sie im Pannenfall bei allem ab, was über die Leistungen von BMW Mobile Care hinausgeht. Dazu gehören sowohl der Fahrzeugrücktransport und die Fahrzeugabholung als auch die Organisation Ihrer Weiterfahrt zum Zielort oder Ihrer Rückfahrt zum Wohnsitz.

### **Unfall.**

Bergungs- und Abschleppkosten sind bei einem Unfall ebenso über den BMW Schutzbrief abgedeckt, wie die Organisation Ihrer Weiterfahrt zum Zielort oder Ihrer Rückfahrt zum Wohnsitz. Auch Hotelübernachtungen, die im Zusammenhang mit dem Unfall und der Instandsetzung Ihres Fahrzeugs entstehen, werden erstattet.

### **Diebstahl.**

Auch im Falle eines Diebstahls ersparen wir Ihnen weiteren unnötigen Ärger: Taxifahrten und die Weiterfahrt zum Zielort oder Rückfahrt zum Wohnsitz sind ebenso durch die Leistungen des Schutzbriefs abgedeckt wie das Abschleppen Ihres gestohlenen und wieder aufgefundenen Fahrzeugs.

Weitere Infos und die Möglichkeit, den BMW Schutzbrief abzuschließen, erhalten Sie bei Ihrem BMW Partner oder unter:

**Tel.: +49 89 1250 16000 (Mo.–So., 8–20 Uhr)**

**E-Mail: [kundenbetreuung@bmw.de](mailto:kundenbetreuung@bmw.de)**

# PANNE.

## IHRE MOBILITÄT GEHT VOR.

Sie haben eine Panne? Kontaktieren Sie direkt und unkompliziert den BMW Mobile Service über das iDrive Menü<sup>6)</sup> oder telefonisch unter der unten stehenden Nummer (gilt für Anrufe aus dem In- und Ausland)<sup>7)</sup>.

- Bitte halten Sie beim Telefonieren die Fahrzeugpapiere bereit.
- Nennen Sie Ihren genauen Standort, wenn möglich die Pann ursache bzw. die Symptome und die Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen. Mit dem Anruf über iDrive übermittelt Ihr BMW automatisch seine Position an den Servicemitarbeiter in der Einsatzleitzentrale. Bei Bedarf ruft dieser relevante Fahrzeugdaten ab, um die Störungsursache herauszufinden und eventuell den Fehler aus der Ferne zu beheben.
- Alles Weitere organisiert der BMW Mobile Service für Sie: von der Pannenhilfe vor Ort oder einem BMW Servicemobil bis zum Abschleppservice und anderen Leistungen.

**Weitere Details zu den Leistungen und zur Gültigkeit von BMW Mobile Care erhalten Sie bei Ihrem BMW Service Partner oder unter: [www.bmw.de/mobilerservice](http://www.bmw.de/mobilerservice)**

# UNFALL.

## IHRE SICHERHEIT ZUERST.

Natürlich lassen wir Sie im Falle eines Unfalles nicht im Stich. Für rasche und kompetente Hilfe rufen Sie uns bitte möglichst schnell nach dem Unfall an. Wir sind 365 Tage im Jahr, 24 Stunden für Sie telefonisch erreichbar und stehen Ihnen mit umfassenden Leistungen zur Seite.

Wir notieren alle relevanten Daten für die spätere Abwicklung, benachrichtigen den nächstgelegenen BMW Service Partner bzw. Ihren Heimat händler und vermitteln, falls notwendig, einen Abschleppdienst. Dazu übernehmen wir die Erstmeldung des Schadens bei Ihrer Versicherung (nur für Kunden mit BMW Automobilversicherung). Die Unfallhotline vermittelt Ihnen auch gerne einen Mietwagen oder berät Sie zu alternativen Reisemöglichkeiten.

# PANNE ODER UNFALL? IHRE HOTLINE: +49 89 14 379 479

6) Ausstattungsabhängig.

7) Aus dem Ausland können Roaming-Gebühren anfallen.