



+41 844 85 75 75

Connessione telefonica a pagamento alla tariffa del numero Business
0844 di Swisscom, a seconda dell'operatore di telefonia mobile.



**SEMPRE AL VOSTRO FIANCO
IN CASO DI IMPREVISTI.**

GESTIONE GUASTI E INCIDENTI BMW.

BMW Service



SOMMARIO

COSA FARE IN CASO DI GUASTO?	4
GESTIONE GUASTI BMW	6
PROGRAMMA DI MOBILITÀ BMW	8
COSA FARE IN CASO DI INCIDENTE?	12
GESTIONE INCIDENTI BMW	14
COMPETENZA DEL SERVIZIO E DI OFFICINA BMW	16
MOBILITÀ SENZA LIMITI	18

GUASTO O INCIDENTE?

RESTATE CALMI, AL RESTO CI PENSIAMO NOI.

Con BMW avete sempre al vostro fianco un partner affidabile, ovviamente anche nel caso in cui dovesse verificarsi una situazione imprevista. Infatti grazie al numero della gestione di guasti e incidenti BMW riceverete sempre e in ogni eventualità un'assistenza rapida a 360°.

PER OGNI CONDUCENTE BMW, PER OGNI EVENTUALITÀ.

Il servizio di assistenza gratuito della gestione di guasti e incidenti BMW è a disposizione di ogni conducente BMW 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Basta una chiamata per poter contare sulla competenza dei nostri esperti che saranno al vostro fianco via telefono o in caso di necessità sul posto.

Dopo la vostra chiamata ci occuperemo noi dalla A alla Z di tutto il necessario in caso di guasto o incidente. Già al telefono potremo darvi informazioni importanti e, in caso di necessità, avviare ulteriori misure. Potete restare completamente tranquilli e godervi il massimo della serenità e della mobilità. Con i nostri esperti la vostra BMW è in ottime mani. Un'officina di assistenza BMW autorizzata ripristinerà lo stato originale della vostra BMW: un chiaro punto a vantaggio ai fini del mantenimento del valore e della durata di vita del veicolo. Infine il numero della gestione di guasti e incidenti BMW vi offre un'assistenza professionale e competente con la costante qualità BMW: dalla vostra chiamata fino al proseguimento del viaggio nella vettura intatta.

Qualsiasi cosa succeda: la gestione guasti e incidenti BMW è a vostra disposizione rapidamente e con la massima semplicità. Siamo raggiungibili telefonicamente chiamando la hot line indicata di seguito, direttamente attraverso il menu iDrive della vostra BMW o tramite smartphone con l'app My BMW.

 **+41 844 85 75 75***
AL VOSTRO FIANCO 24 ORE SU 24, 365 GIORNI ALL'ANNO.

* Connessione telefonica a pagamento alla tariffa del numero Business 0844 di Swisscom, o seconda dell'operatore di telefonia mobile.

COSA FARE IN CASO DI GUASTO?

LE MISURE PIÙ IMPORTANTI: PASSO DOPO PASSO.

In linea di massima vale la seguente regola: mantenere il sangue freddo. Perché chi resta calmo prende sempre le decisioni più adatte. Scoprite qui come procedere passo dopo passo in caso di guasto.



- 1 Cercare un luogo sicuro per la vettura.**
(Corsie di emergenza, area di posteggio, lato della carreggiata)
- 2 Attivare i lampeggiatori d'emergenza.**
- 3 Indossare il giubbotto catarifrangente.**
- 4 Mettere in sicurezza la vettura.**
(Fari anabbaglianti, triangolo d'emergenza)
- 5 Chiamare la gestione guasti BMW: 0844 85 75 75* (in Svizzera) +41 844 85 75 75* (dall'estero)**
Siamo inoltre raggiungibili attraverso il menu iDrive o l'app My BMW.
- 6 Aspettare in un luogo sicuro finché non arriva il personale di assistenza.**

* Connessione telefonica a pagamento alla tariffa del numero Business 0844 di Swisscom, a seconda dell'operatore di telefonia mobile.



IL NOSTRO CONSIGLIO PER VOI. BMW TELESERVICE BREAKDOWN CALL.

In caso di guasto o incidente rivolgetevi al nostro servizio di assistenza tramite il menu iDrive: per farlo, nel menu ConnectedDrive al sottopunto «Servizi» andate su «Gestione guasti», quindi su «Start Service». In questo modo trasmetterete i dati più importanti del veicolo direttamente agli specialisti di BMW Mobile Care.

PROPRIO L'ASSISTENZA CHE CI VOLEVA.

GESTIONE GUASTI BMW.

La vostra vettura ha subito un guasto e avete contattato la gestione guasti BMW? Allora potete rilassarvi. A partire da questo momento penseremo noi a tutto, affinché possiate proseguire il prima possibile il vostro viaggio.

- ✓ **Soluzione ai problemi per telefono grazie ai nostri esperti.**
- ✓ **Gestione guasti sul posto grazie al servizio BMW Mobile Care.**
- ✓ **Contatto con il partner di servizio BMW più vicino e indicazione stradale fino all'officina.**
- ✓ **In caso di necessità: gestione di un servizio di traino.**



**IL SERVIZIO BMW MOBILE CARE:
QUASI NON FATE IN TEMPO
A RICHIEDERLO CHE È GIÀ DA VOI.**

Una rete capillare di punti di assistenza e partner di cooperazione competenti BMW si adoperano affinché riceviate assistenza sul posto il più rapidamente possibile. Nell'ambito del programma di mobilità BMW avete a disposizione gratuitamente le prestazioni del servizio di assistenza BMW¹.

GESTIONE GUASTI BMW
+41 844 85 75 75*

Siamo inoltre raggiungibili attraverso il menu iDrive o l'app My BMW.

¹ Ogni giorno dalle ore 7.00 alle ore 22.00. Le prestazioni della gestione guasti sul posto si limitano esclusivamente al ripristino delle condizioni di marcia.

* Connessione telefonica a pagamento alla tariffa del numero Business 0844 di Swisscom, a seconda dell'operatore di telefonia mobile.

PER RESTARE SEMPRE IN MOVIMENTO.

IL PROGRAMMA DI MOBILITÀ BMW: LA VOSTRA GARANZIA DI MOBILITÀ IN TUTTA EUROPA.

La gestione guasti BMW è a vostra disposizione in ogni momento. Il programma di mobilità BMW vi offre inoltre un pacchetto completo di prestazioni gratuite in caso di guasto. L'obiettivo è sempre lo stesso: una mobilità senza interruzioni per voi, la migliore assistenza possibile per la vostra BMW.

Come conducente di una nuova vettura BMW, il programma di mobilità BMW vale automaticamente per 2 anni. E a ogni cambio dell'olio o a ogni manutenzione della vettura presso un partner di servizio BMW autorizzato viene prorogato di altri 24 mesi (fino a un massimo di 5 anni).



PER LA VOSTRA MOBILITÀ SENZA INTERRUZIONI.

Per la vostra mobilità, oltre alle prestazioni finora citate, vi rimborseremo le spese per prestazioni supplementari singole o combinate, fino a un importo massimo complessivo di CHF 1000.– per ogni caso di guasto.

Proseguimento del viaggio o ritorno a casa in treno o in aereo.

Ci facciamo carico anche dei costi di un eventuale proseguimento del viaggio o ritorno a casa in treno o in aereo fino all'importo massimo sopraindicato.

Ritiro o trasporto di rientro del veicolo.

Per il ritiro della vettura vi rimborseremo le spese fino all'importo massimo sopraindicato. Se necessario organizzeremo anche il rientro della vettura.³

Trovate le domande più importanti e le risposte in merito al programma di mobilità BMW sulla pagina seguente.



Gestione guasti sul posto.

Vi invieremo immediatamente un servizio di assistenza mobile BMW oppure organizzeremo per voi la gestione guasti tramite un partner di cooperazione competente facendoci carico dei relativi costi. Ciò vale anche in caso di foratura di uno pneumatico.¹



Servizio di traino.

Qualora un guasto non possa essere riparato sul posto, ci faremo carico dei costi per il traino fino al partner di servizio BMW più vicino.



Proseguimento del viaggio in taxi.

Qualora necessitate di un taxi per proseguire il viaggio, vi rimborseremo le spese fino a CHF 125.– per una o più corse.



Pernottamenti in hotel.

Eventualmente vi rimborseremo le spese di pernottamento, per voi e per tutti i passeggeri, fino a che la vostra vettura non sarà stata riparata (per un massimo di 4 notti e categoria dell'hotel fino a 4 stelle). Requisiti: il guasto è avvenuto a più di 50 km dal vostro luogo di residenza.



Vettura sostitutiva.

Ci faremo carico dei costi per una vettura sostitutiva equivalente² fino alla conclusione della riparazione. In Svizzera fino a un massimo di 3 giorni più il fine settimana. All'estero fino a un massimo di 5 giorni più il fine settimana.

¹ Senza assunzione dei costi per nuovi pneumatici. I costi per le prestazioni supplementari vengono garantiti solo in caso di pneumatici con tecnologia RunFlat, se gli pneumatici sostitutivi non sono disponibili entro 4 ore. Le prestazioni della gestione guasti sul posto si limitano esclusivamente al ripristino delle condizioni di marcia.

² La disponibilità può variare a seconda della regione e della situazione. Le condizioni generali del noleggio auto commerciale potrebbero contenere restrizioni per le destinazioni di viaggio.

³ Requisiti: la durata della riparazione dall'arrivo presso l'officina fino all'ultimazione dei lavori prevista è superiore a 3 giorni lavorativi, e la distanza tra il luogo di residenza e il luogo del guasto è superiore a 100 chilometri. Vi preghiamo di notare che un rientro della vettura dall'estero può richiedere circa 10 giorni (trasporto collettivo).

BUONO A SAPERSI.

DOMANDE E RISPOSTE IN MERITO AL PROGRAMMA DI MOBILITÀ BMW.

Posso usufruire della gestione guasti BMW anche se il programma di mobilità BMW non trova applicazione per me?

Sì, la gestione guasti BMW è disponibile senza limiti per ogni conducente BMW: in modo del tutto indipendente dall'età della vettura o dal programma di mobilità BMW.

Per quanto tempo ho diritto al programma di mobilità BMW?

2 anni. In seguito potete prorogare automaticamente di 24 mesi (fino a un massimo di 5 anni) il programma di mobilità BMW con un cambio dell'olio o a ogni manutenzione della vettura presso un partner di servizio BMW autorizzato. Non dovete inoltrare alcuna richiesta né richiedere alcuna registrazione in alcun luogo.

In quali casi trova applicazione il programma di mobilità BMW?

Un diritto alle prestazioni sussiste se un guasto non è stato causato né dal conducente né da fattori esterni (eccezione: foratura di un pneumatico, si veda pagina 9). Al riguardo un guasto è inteso come un'anomalia senza la cui eliminazione non è possibile proseguire il viaggio. In caso di incidente trova applicazione la gestione incidenti BMW, si veda pagina 12.

Qual è l'estensione geografica di validità del programma di mobilità BMW?

Il programma di mobilità BMW è valido in tutta Europa. Trovate una panoramica grafica dell'ambito di validità a pagina 19.

Cosa accade se il programma di validità BMW non trova più applicazione per me?

Con l'acquisto dell'offerta di proroga tramite il nostro partner di assistenza potete prorogare di volta in volta di un anno il diritto alle prestazioni di mobilità.

Posso usufruire della gestione guasti BMW anche se la mia vettura ha più di 5 anni?

Sì, la gestione guasti e incidenti BMW è disponibile per ogni conducente BMW indipendentemente dall'età della vostra vettura. Solo le assunzioni dei costi per le prestazioni di mobilità decadono dopo la scadenza del programma di mobilità BMW (se non avete acquistato alcuna proroga del programma di mobilità BMW).





COSA FARE IN CASO DI INCIDENTE?

LE MISURE PIÙ IMPORTANTI: PASSO DOPO PASSO.

Un incidente, nella maggior parte dei casi, è fonte di stress e a chi è coinvolto passano per la testa tantissimi pensieri. Cosa fare? In quale ordine? Chi chiamo? Qui scoprite come procedere passo dopo passo in caso di incidente.

- 1 **Indossare il giubbotto catarifrangente.**
- 2 **Mettere in sicurezza il luogo dell'incidente.** (Lampeggiatori d'emergenza, fari anabbaglianti, triangolo d'emergenza)
- 3 **Ci sono feriti? Chiamare i soccorsi: 112**
- 4 **Prestare i primi soccorsi.**
- 5 **Chiamare la gestione incidenti BMW: 0844 85 75 75* (in Svizzera) +41 844 85 75 75* (dall'estero)**
Siamo inoltre raggiungibili attraverso il menu iDrive o l'app My BMW.
- 6 **Cercare un luogo protetto. Non allontanarsi dal luogo dell'incidente.**
- 7 **Compilare il resoconto del sinistro.**



GESTIONE INCIDENTI BMW: UN NUMERO PER TUTTE LE NECESSITÀ.

Polizia, servizio di traino, officina...

Sono tanti i numeri che si potrebbero chiamare in caso di incidente.

La gestione incidenti BMW vi solleva da tutto questo:

una chiamata, a tutto il resto penseremo noi.

* Connessione telefonica a pagamento alla tariffa del numero Business 0844 di Swisscom, a seconda dell'operatore di telefonia mobile.



DISPONIBILI 24 ORE SU 24,
OGNI VOLTA CHE AVETE
BISOGNO DI NOI.

GESTIONE INCIDENTI BMW.

24 ore su 24, 365 giorni all'anno: l'assistenza competente e rapida della gestione incidenti BMW è a vostra disposizione in ogni momento. Perché in caso di imprevisti desideriamo agevolarvi il più possibile e ci adoperiamo affinché voi e la vostra BMW riceviate la migliore assistenza anche in situazioni eccezionali.

La gestione incidenti BMW è raggiungibile tramite l'hot line indicata di seguito, così come attraverso il menu iDrive o con l'app My BMW.

 **GESTIONE INCIDENTI BMW**
+41 844 85 75 75*

* Connessione telefonica a pagamento alla tariffa del numero Business 0844 di Swisscom, a seconda dell'operatore di telefonia mobile.

LE NOSTRE PRESTAZIONI:

- Istruzioni chiare sul comportamento da seguire sul luogo dell'incidente
- Chiamata della polizia
- Gestione di un servizio di traino o del traino gratuito fino al partner di servizio BMW più vicino
- Contatto con il partner di servizio BMW più vicino
- Invio di una vettura sostitutiva
- Consulenza su possibilità di viaggio alternative





LA VOSTRA BMW IN OTTIME MANI.

COMPETENZA DEL SERVIZIO E DI OFFICINA BMW.

Di rado gli incidenti non lasciano tracce su una vettura. Ma non preoccupatevi! Il vostro partner di servizio BMW autorizzato si adopererà con specialisti ottimamente qualificati affinché anche in caso di danni a seguito di incidenti possiate restare totalmente tranquilli in merito allo stato della vostra vettura. Perché con strumenti di diagnosi e tecnologie di

riparazione all'avanguardia si assicurano che dopo la riparazione possiate prendere in consegna la vostra vettura come nuova sia sul piano tecnico che estetico. Per la vostra BMW ciò significa un elevato mantenimento del valore e una lunga durata di vita, mentre per voi un infinito piacere di guidare.



In forma perfetta: interventi alla carrozzeria BMW.

Gli interventi alla carrozzeria BMW rispondono ai severi requisiti di qualità BMW e vengono eseguiti da specialisti BMW altamente qualificati. Che si tratti di lievi danni alla lamiera o di danni alla carrozzeria di maggiore entità: con le tecniche di riparazione all'avanguardia riporterete la vostra BMW agli standard richiesti per superare tutti i crash test BMW.



Per risultati eccellenti: interventi alla vernice BMW.

Per il perfetto ripristino della vostra vettura gli specialisti BMW utilizzano il BMW ColorSystem. Questo innovativo sistema di verniciatura offre una soluzione identica alla verniciatura originale e permette risultati eccellenti su tutte le superfici. Allo stesso tempo il BMW ColorSystem è a prova d'ambiente: realizzato a partire da una base d'acqua, riduce il consumo di solventi organici.

Così la vostra BMW rimarrà sempre una BMW: ricambi originali BMW.

Gli specialisti BMW sostituiscono i componenti danneggiati esclusivamente con ricambi originali BMW. Questi vengono realizzati secondo le direttive più severe, soddisfano i più elevati standard di qualità e sicurezza, sono perfetti e su misura per il rispettivo modello e si adattano in modo ottimale al concetto della vettura.

INFORMAZIONI IMPORTANTI SUL PROGRAMMA DI MOBILITÀ BMW.

Vi preghiamo di prestare attenzione alle seguenti condizioni per una gestione impeccabile delle nostre prestazioni nell'ambito del programma di mobilità BMW.

Informazioni sul rimborso dei costi:

- In linea generale, possono essere rimborsati solo i costi del tipo e nell'entità che avete concordato con la hot line BMW al numero 0844 85 75 75.
- Di norma ci facciamo direttamente carico per voi dei costi per tutte le prestazioni del programma di mobilità BMW. Se doveste sostenere dei costi in via eccezionale, eseguiremo immediatamente il rimborso a vostro favore. A questo scopo necessitiamo di:
 - Fatture originali per i servizi (ad esempio dell'azienda che esegue il servizio di traino)
 - Copia della fattura della riparazione
 - Resoconto di guasto compilato in ogni sua parte (che ricevete direttamente dal nostro partner di assistenza)

Sono esclusi dal rimborso:

- Spese che sarebbero state dovute anche senza guasto, ad esempio carburante, pedaggio
- Spese di pernottamento supplementari, ad esempio per vitto o minibar
- Tutti i costi o le perdite che insorgono direttamente o indirettamente come conseguenze del guasto, ad esempio mancato guadagno, costi di annullamento, scadenza di biglietti
- Costi di riparazione e spese per ricambi nonché materiali ausiliari e di consumo

Diritto alle prestazioni:

- Il programma di mobilità BMW trova applicazione solo in caso di guasto o incidente.
- Un guasto è inteso come un'anomalia alla vettura che rende impossibile proseguire il viaggio.

Le prestazioni nell'ambito del programma di mobilità BMW non trovano applicazione:

- In caso di assistenza regolare nonché in caso di azioni tecniche o di azioni di richiamo
- In caso di furto o vandalismo e di eventuali conseguenze a ciò correlate
- In caso di danni nell'ambito di eventi di guida e delle guide associate che hanno come obiettivo il raggiungimento di velocità massime
- In caso di danni causati dal montaggio di componenti del veicolo il cui uso non è autorizzato da BMW o da modifiche effettuate secondo modalità non approvate da BMW

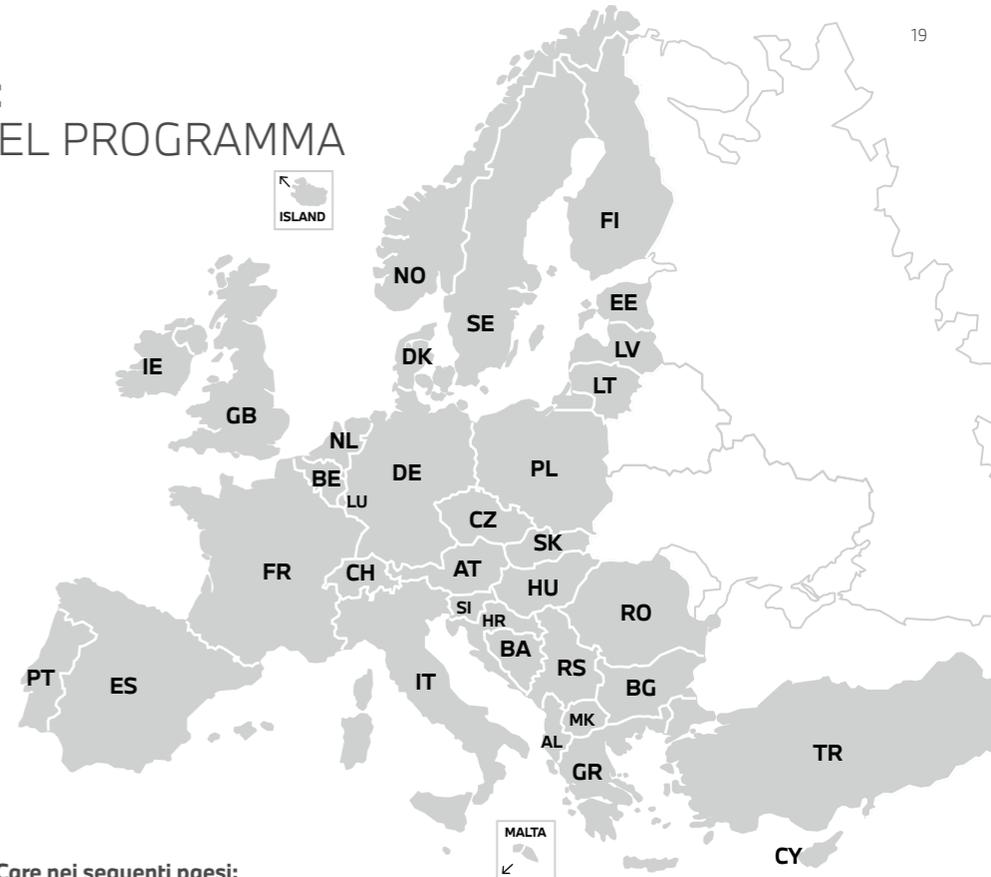
Cambio dell'olio e manutenzione:

- Il diritto alle prestazioni del programma di mobilità BMW decade se il cambio dell'olio o gli intervalli di ispezione e manutenzione previsti non vengono eseguiti secondo gli standard di assistenza e di qualità BMW o da un partner di servizio BMW non autorizzato da BMW.

Per proprietari successivi di una vettura BMW:

- Il programma di mobilità BMW trova applicazione anche per le vetture usate BMW fino a un massimo di 5 anni dalla prima immatricolazione.

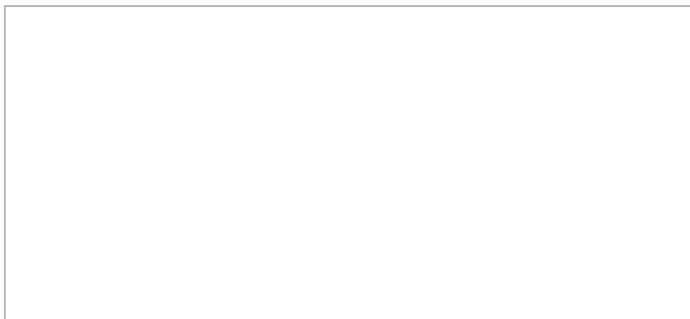
MOBILITÀ SENZA LIMITI: L'AMBITO DI VALIDITÀ DEL PROGRAMMA DI MOBILITÀ BMW.



In caso di guasto potete contare su BMW Mobile Care nei seguenti paesi:

Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Kosovo, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Monaco, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, San Marino, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna (comprese Isole Canarie), Stato della Città del Vaticano, Svezia, Svizzera, Turchia e Ungheria.

Il vostro partner BMW sarà lieto di fornirvi una consulenza.



Con riserva di possibili refusi, errori e cambiamenti.
© BMW (Svizzera) SA. La riproduzione, anche di singole parti, è permessa solo previo
consenso scritto di BMW (Svizzera) SA.