



# **MINI ROAD ASSIST 24/7.**

**VOTRE GARANTIE MOBILITÉ.  
TOUJOURS ET PARTOUT.**

**MINI SERVICE**



## **ASSISTANCE À VIE GRATUITE - POUR TOUS LES CONDUCTEURS MINI - 24/7.**

Grâce à MINI Road Assist 24/7, vous avez, en tant que conducteur MINI, automatiquement droit à tout moment à une assistance rapide et complète dans tous vos déplacements. Quelles que soient les circonstances. La formule MINI Road Assist 24/7 est activée dès la réception de votre nouveau véhicule ou votre voiture d'occasion MINI Used Car Next et est valable à vie à condition de prévoir votre entretien ou vidange d'huiles auprès de votre Partenaire de Service MINI en temps opportun (dans les intervalles de maintenance prédéfinis).

### **VOS AVANTAGES :**

- 1 seul numéro de contact en cas de panne ou d'accident.
- Valable dans toute l'Europe.
- Un service après-vente parfaitement conforme aux normes MINI.

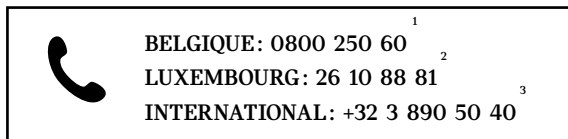
## POUR JOINDRE MINI ROAD ASSIST 24/7 :

**Option 1: Votre véhicule est équipé d'un écran 6,5" ou 8,8" et du MINI Controller correspondant dans la console centrale ?**

1. Allez sur MINI Connected
2. Allez sur Assistance

**Option 2: Via la MINI App > Appeler l'assistance routière**

**Option 3: Votre véhicule n'est pas équipé d'un MINI Controller ? Dans ce cas, appelez le**



**Option 4: En cas d'extrême urgence**, vous pouvez également demander de l'aide en appuyant sur le **bouton d'urgence<sup>4</sup>** présent dans votre véhicule. Par exemple, un airbag s'est déclenché ? Un appel d'urgence intelligent<sup>4</sup> est alors automatiquement envoyé, en Belgique comme à l'étranger.

**CONSEIL: Enregistrez d'ores et déjà ces numéros dans vos contacts** et demandez à votre Partenaire (de Service) agréé MINI un autocollant à apposer dans votre coffre ou dans votre boîte à gants.

**N'oubliez pas: quand vous quittez le véhicule, enflez immédiatement un gilet de sécurité et mettez-vous en lieu sûr.**

<sup>1</sup> Gratuit.   <sup>2</sup> Payant.   <sup>3</sup> Le coût dépend de l'opérateur national.   <sup>4</sup> Si votre modèle est pourvu d'un bouton d'urgence.

## RÉACTIVATION.

MINI Road Assist 24/7 est prolongé ou réactivé gratuitement après chaque entretien ou vidange d'huile par votre Partenaire de Service MINI en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg et ce, jusqu'au prochain entretien ou à la prochaine vidange d'huile prévu(e) par votre ordinateur de bord.

## SEULE CONDITION: VOTRE PARTENAIRE MINI.

Besoin d'un entretien ou d'une vidange ? Optez toujours pour le service authentique de votre Partenaire MINI. Vous ne pouvez plus bénéficier du programme Road Assist 24/7 si l'entretien ou la vidange d'huile n'est pas effectué(e) par un Partenaire de Service MINI ou BMW agréé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg ou si le délai entre les entretiens est dépassé conformément aux informations de l'ordinateur de bord de la voiture et des systèmes du Groupe BMW.



# MINI ROAD ASSIST 24/7: L'ASSISTANCE EN CAS DE PANNE.

Si malgré tout vous deviez être confronté à une panne, vous pouvez compter, grâce au programme MINI Road Assist 24/7, sur une aide téléphonique rapide et professionnelle.

## N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER POUR :



### Un dépannage, sur place ou ailleurs.

Dans la plupart des cas, nos spécialistes pourront vous aider par téléphone. Si vous avez toutefois besoin d'une assistance sur place, nous l'organisons via les Partenaires (de Service) agréés MINI qui vous offriront une assistance dépannage gratuite.<sup>1</sup>

**Accident:** y-a-t-il des blessés ou uniquement de la tôle froissée? Où que vous soyez, vous pouvez compter sur une aide rapide.



### Petits tracas.

Nous vous aidons à résoudre de plus petits problèmes comme la perte de clés, une erreur de carburant ou une panne sèche. Dans ces cas exceptionnels, nous serons cependant contraints de facturer le coût du dépannage ou des services de mobilité supplémentaires.



### Assistance en cas de crevaison.

En cas de crevaison, nous vous fournissons au besoin une assistance sur place. Vos pneus sont équipés de la technologie Runflat?

Des services supplémentaires vous seront alors proposés si votre MINI doit être immobilisée et si les pneus de remplacement ne sont pas disponibles dans un délai de 4 heures.<sup>2</sup>

## Dans les situations exceptionnelles aussi, vous pouvez compter sur une aide professionnelle et de qualité de la part de MINI:

- |  |   |
|--|---|
| ✓ De très nombreux problèmes sont directement résolus par téléphone. | ✓ Si nécessaire, une voiture de location est prévue.  |
| ✓ Un dépannage local et spécialisé est envoyé sur place.             | ✓ Vous recevez des conseils précis sur les possibilités de voyage alternatives.             |
| ✓ Un service de remorquage est organisé.                             | ✓ Les coûts les plus importants sont pris en charge par le programme MINI Road Assist 24/7. |
| ✓ Le Partenaire (de Service) agréé MINI le plus proche est contacté. |   |

<sup>1</sup> Attention : pour des raisons juridiques, les services de dépannage sont limités jusqu'à la remise en service du véhicule. Les frais d'entretiens, de réparations d'usure, d'inspections approfondies et de livraison de pièces détachées ne sont pas compris dans le dépannage. En outre, ces travaux ne peuvent être exécutés que par un Partenaire (de Service) agréé MINI. <sup>2</sup> Le coût des nouveaux pneus de remplacement n'est pas compris.



# MINI ROAD ASSIST 24/7: L'ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT.

Un accident n'arrive jamais seul : il y a toujours tant de choses à penser. Qui plus est, vous devez peut-être d'abord vous en remettre. C'est pourquoi MINI Road Assist 24/7 entend vous soulager au maximum. Nous prenons immédiatement les premières dispositions nécessaires et nous nous chargeons ensuite également des formalités indispensables. Nous veillons ainsi à réduire au maximum l'incidence sur votre mobilité et votre sérénité.

## QUE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT?



### **Restez calme.**

La panique est mauvaise conseillère. Essayez d'évaluer la gravité de la situation : y a-t-il des blessés ou uniquement de la tôle froissée? Où que vous soyez, vous pouvez compter sur une aide rapide.

## CONTACTEZ MINI ROAD ASSIST 24/7.

Vous pouvez le faire directement depuis votre véhicule via les touches du menu de l'affichage central, via la MINI App ou en appelant les numéros d'urgence MINI Road Assist. Un airbag s'est déclenché? Un appel d'urgence intelligent<sup>1</sup> est alors automatiquement envoyé au MINI Call Center, en Belgique comme à l'étranger. Vous pouvez également l'activer manuellement en appuyant sur le bouton d'urgence<sup>1</sup> présent dans la voiture. Si vous quittez la voiture, enfiler immédiatement un gilet de sécurité et mettez-vous en lieu sûr.

- |   |  |
|---|--|
| ✓ Vous recevez directement des instructions claires par téléphone.                | ✓ Nous prenons contact avec votre assurance et réglons toutes les formalités.        |
| ✓ Nous appelons la police.  | ✓ Une voiture de location est prévue.  |
| ✓ Nous organisons un service de remorquage.                                       | ✓ Nous vous donnons des conseils précis sur les possibilités de voyage alternatives. |
| ✓ Nous prenons contact avec le Partenaire (de Service) agréé MINI le plus proche. |  |

<sup>1</sup> Si votre modèle est pourvu d'un bouton d'urgence.



## MINI ROAD ASSIST : VOTRE GARANTIE MOBILITÉ.

Veiller à votre mobilité 24/7, quoi qu'il arrive. Voilà précisément ce que signifie pour vous MINI Road Assist 24/7. Rien de plus facile : qu'il s'agisse d'une panne ou d'un accident, vous bénéficiez d'une aide spécialisée. De l'appel aux services de secours jusqu'à la poursuite de votre voyage en toute sérénité.

### N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER POUR :



#### **Des spécialistes à l'œuvre.**

Nous veillons à ce que votre MINI reste à chaque instant entre les mains de vrais spécialistes. Au téléphone, vous recevez les conseils experts de quelqu'un qui connaît votre voiture par cœur. Pour les réparations<sup>1</sup>, nous contactons le Partenaire (de Service) agréé MINI le plus proche.



#### **Service de remorquage.**

S'il est impossible de réparer votre véhicule sur place, il sera remorqué vers le Partenaire (de Service) agréé MINI le plus proche. Sans qu'il vous en coûte un centime de plus.



#### **Voiture de location.**

Nous supportons les coûts d'une voiture de remplacement<sup>2,3</sup> jusqu'à ce que votre véhicule soit réparé. Si vous ne vous trouvez pas à l'étranger, jusqu'à maximum 3 jours + un week-end. Si vous vous trouvez à l'étranger, jusqu'à maximum 5 jours + un week-end.



#### **Enlèvement et restitution de votre MINI.**

Si la réparation dure plus de 3 jours ouvrables à partir de l'arrivée du véhicule à l'atelier, nous prenons en charge le coût de son enlèvement ou de sa restitution (max. 650€) et nous l'organisons pour vous.





#### **Poursuivre votre trajet en taxi.**

Si vous avez besoin d'un taxi pour poursuivre votre trajet, nous le réglons pour vous jusqu'à un montant maximum de 80 €.



#### **Voyage en train ou en avion.**

Si nécessaire, nous supportons les coûts de la poursuite de votre voyage en avion ou en train (max. 650 €).



#### **Séjour à l'hôtel/hébergement.**

Nous prenons en charge les frais d'hôtel (hôtel 4 étoiles max.) pour tous les passagers du véhicule jusqu'à ce que votre voiture soit réparée, avec un maximum de 4 nuits. Condition: le lieu de la panne doit se situer à plus de 50 km de votre domicile.

*<sup>1</sup> Attention: pour des raisons juridiques, les services de dépannage sont limités jusqu'à la remise en service du véhicule. Les frais d'entretiens, de réparations d'usure, d'inspections approfondies et de livraison de pièces détachées ne sont pas compris dans le dépannage. En outre, ces travaux ne peuvent être exécutés que par un Partenaire (de Service) agréé MINI. <sup>2</sup> La disponibilité peut différer selon la région et dépend de la situation. Les conditions des entreprises de location de véhicules peuvent imposer des restrictions selon la destination. <sup>3</sup> Attention: le permis de conduire, la carte d'identité et une carte de crédit sont nécessaires pour l'agence de location.*

### **SEULE CONDITION: VOTRE PARTENAIRE (DE SERVICE) AGRÉÉ MINI.**

Besoin d'un entretien ou d'une vidange ? Optez toujours et en temps opportun (dans les intervalles de maintenance prédéfinis) pour le service authentique de votre Partenaire (de Service) agréé MINI. En effet, vous perdez votre droit au programme MINI Road Assist 24/7 si la vidange ou l'entretien n'ont pas été réalisés conformément aux règles et aux normes de qualité de MINI ou s'ils ont été réalisés par un Partenaire (de Service) MINI non agréé.

# UNE MOBILITÉ SANS ENTRAVES.

## PROGRAMME MINI ROAD ASSIST 24/7 : INFORMATIONS IMPORTANTES ET CONDITIONS.

MINI est à cheval sur la transparence. Lisez attentivement ces conditions pour savoir exactement ce à quoi vous pouvez prétendre en faisant appel au programme MINI Road Assist 24/7.

### Remboursement de frais nécessaire ?

En général, seuls les frais dont l'ampleur et la portée ont été convenues et approuvées par téléphone avec MINI Road Assist 24/7 sont remboursés. Normalement, nous payons directement tous les frais liés aux services s'inscrivant dans le cadre du programme d'assistance MINI Road Assist 24/7. Si, dans des cas exceptionnels, vous avez néanmoins dû fournir un acompte, nous vous le rembourserons immédiatement.

### Que devez-vous faire ?

Transmettre les documents et données ci-dessous par e-mail à [contact.be@mini.be](mailto:contact.be@mini.be) :

- Votre nom, votre prénom et votre adresse.
- Votre numéro de plaque et votre numéro de châssis.
- Le lieu et la date à laquelle vous avez pris pour la première fois contact avec nos services.
- La facture originale du service (par exemple celle émise par le service de remorquage).
- Votre numéro de compte bancaire.

### Les frais suivants ne sont pas remboursables :

- Les dépenses que vous auriez également effectuées si la panne n'était pas survenue (par exemple les frais de carburant, de péage, ...).
- Les frais d'hôtel supplémentaires par exemple repas ou minibar.
- Tous les frais ou pertes qui sont la conséquence directe ou indirecte de la panne par exemple le manque à gagner, les frais d'annulation, les tickets échus, ...
- Les frais d'entretiens, de réparations d'usure, d'inspections approfondies et de livraison de pièces détachées et autres fournitures.

### Le programme MINI Road Assist ne s'applique pas non plus dans les situations suivantes :

- En cas de travaux généraux dans le cadre du Service MINI et de réparations.
- En cas de vol ou de vandalisme et leurs conséquences potentielles.
- En cas de dommages subis pendant des événements de course impliquant des exercices de vitesse de pointe.
- En cas de dommages provoqués par l'utilisation de pièces non approuvées par MINI ou si le véhicule a subi des adaptations d'une manière non approuvée par MINI.

## BON À SAVOIR :

Le programme MINI Road Assist s'applique uniquement en cas de panne ou d'accident. Par « panne », on entend un défaut technique du véhicule qui vous empêche de poursuivre votre voyage. Par « accident », on entend l'immobilisation du véhicule en raison d'un impact externe, provoqué ou non par le conducteur.

## MINI VEILLE À VOTRE MOBILITÉ AUX QUATRE COINS DE L'EUROPE.

Votre MINI, plus qu'une voiture, c'est un concept de mobilité.  
Si le monde ne s'arrête jamais, pourquoi donc devriez-vous le faire ?  
Même en cas de panne ou d'accident ?



Découvrez ici les régions dans lesquelles s'applique le programme MINI Road Assist 24/7.

Trouver MINI Road Assist 24/7 en ligne?  
Surfez [www.mini.shop.be/fr/roadassist](http://www.mini.shop.be/fr/roadassist)  
ou [www.mini.shop.lu/fr/roadassist](http://www.mini.shop.lu/fr/roadassist)



## COMMENT JOINDRE MINI ROAD ASSIST 24/7?

Votre programme d'assistance est joignable 24 heures sur 24, dans toute l'Europe, et ce de 4 façons:

**Option 1: Votre véhicule est équipé d'un écran 6,5" ou 8,8" et du MINI Controller correspondant dans la console centrale?**

1. Allez sur MINI Connected
2. Allez sur Assistance

**Option 2: Via la MINI App > Appeler l'assistance routière**

**Option 3: Votre véhicule n'est pas équipé d'un MINI Controller? Dans ce cas, appelez le**



**BELGIQUE: 0800 250 60**<sup>1</sup>

**LUXEMBOURG: 26 10 88 81**<sup>2</sup>

**INTERNATIONAL: +32 3 890 50 40**<sup>3</sup>

**CONSEIL:** Enregistrez d'ores et déjà ces numéros dans vos contacts et demandez à votre Partenaire (de Service) agréé MINI un autocollant à apposer dans votre coffre ou dans votre boîte à gants.

**Option 4: En cas d'extrême urgence**, vous pouvez également demander de l'aide en appuyant sur le **bouton d'urgence**<sup>4</sup> présent dans votre véhicule. Par exemple, un airbag s'est déclenché? Un appel d'urgence intelligent<sup>4</sup> est alors automatiquement envoyé, en Belgique comme à l'étranger.

**N'oubliez pas:** quand vous quittez le véhicule, enflez immédiatement un gilet de sécurité et mettez-vous en lieu sûr.

<sup>1</sup> Gratuit.

<sup>2</sup> Payant.

<sup>3</sup> Le coût dépend de l'opérateur national.

<sup>4</sup> Si votre modèle est pourvu d'un bouton d'urgence.