BMW

Conditions Générales de Vente pour les Programmes de Services (Service Inclusive / Repair Inclusive)

I. Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats de vente conclus entre BMW Belgium Luxembourg SA, dont le siège social est établi à Lodderstraat 16, BE-2880 Bornem, Belgique et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0413.533.863 (le "Vendeur") et l'Acheteur de programmes Service Inclusive / Repair Inclusive (les « Programmes de Services ») :

(1) sur le BMW Configurator et/ou Locator ("Plateforme en Ligne") disponible sur le site internet www.BMW.be / www.BMW.lu,

(2) par l'intermédiaire d'agents du Vendeur,

(3) dans le BMW Connected Store (disponible sur les sites web du vendeur www.BMW.be / www.BMW.lu). En plus de ces conditions, les conditions générales de BMW ConnectedDrive, disponibles sur https://www.bmw.be/fr/topics/offers-and-services/bmw-digital-services-and-connectivity/legal-information.html s'appliqueront. En cas de divergence, les présentes conditions de vente prévaudront en ce qui concerne l'achat de forfaits Service Inclusive.

2. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent différemment selon que l'Acheteur est un consommateur ou non, au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique, à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (le "Consommateur"). Sauf accord contraire, lorsque l'Acheteur possède un numéro d'identification à la TVA, les Programmes de Services sont présumés être achetés à des fins relatives à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

II. Offre et conclusion du contrat

1. L'Acheteur a la possibilité d'acheter les forfaits de services suivants : (i) Service Inclusive, et (ii) Repair Inclusive. Les forfaits de services comprennent la satisfaction des besoins définis en matière de service et d'entretien du véhicule auxquels l'acheteur a droit pendant la durée du forfait choisi. Les détails des forfaits de services disponibles et les combinaisons de durée de fonctionnement et de kilométrage peuvent être consultés dans les descriptions de l'offre.

2. La conclusion du contrat est proposée en langue française.

3. Sur la Plateforme en Ligne, le contrat d'achat est conclu lorsque le Vendeur confirme l'acceptation de la commande du paquet de services spécifié sous forme de texte. Le Vendeur est toutefois tenu d'informer immédiatement l'Acheteur s'il n'accepte pas la commande.

4. Dans le BMW Connected Store, le contrat est conclu comme suit :

a. Les forfaits Service Inclusive affichés dans le BMW Connected Store et indiqués comme disponibles constituent une offre contraignante du Vendeur que l'Acheteur peut accepter au prix fixe spécifié.

b. Dans le BMW Connected Store, l'Acheteur peut sélectionner un pack de services avec la combinaison durée de fonctionnement/kilométrage souhaitée dans la catégorie de produits Service Inclusive. L'Acheteur peut lancer le processus de commande en cliquant sur le bouton " réserver maintenant " pour le forfait de service sélectionné.

c. Si l'Acheteur ne s'est pas encore enregistré sur "My BMW" et/ou n'a pas encore saisi d'adresse et d'informations de paiement valides, l'Acheteur doit d'abord le faire avant de pouvoir passer la commande.

d. Si l'Acheteur s'est enregistré sur "My BMW" et a saisi son adresse et ses informations de paiement valides, l'Acheteur passe directement à une page d'aperçu affichant la commande complète avec toutes les données contractuelles pertinentes. L'Acheteur a la possibilité de vérifier à nouveau les données complètes et de corriger d'éventuelles erreurs de saisie. En cliquant sur le bouton "commande avec obligation de paiement", un contrat d'achat est conclu entre l'Acheteur et le Vendeur.

e. Une fois le processus de commande terminé, l'Acheteur reçoit par courrier électronique une confirmation de la conclusion du contrat, une description du paquet de services acheté ainsi qu'une copie des présentes conditions.

f. La commande est sauvegardée par le Vendeur dans le compte utilisateur "My BMW". L'Acheteur peut la consulter, la sauvegarder et l'imprimer.

g. Le paquet de services acheté sera activé dès que le Vendeur aura reçu le prix d'achat.

5. Pour l'achat du Service Inclusive pour les voitures d'occasion : Si un pack de voitures d'occasion est déjà activé et qu'un second pack de voitures d'occasion est réservé, le nouveau contrat sera activé dès que le précédent aura expiré.

6. Le contrat de vente relatif à un Programme de Services est toujours conclu sous la condition résolutoire que le contrat de vente relatif au véhicule auquel ce Programme de Services s'applique ne soit pas résolu en vertu d'une clause résolutoire applicable au contrat de vente relatif au véhicule. Si le contrat de vente relatif au véhicule est résolu, le contrat de vente relatif au Programme de Services est automatiquement résolu également, sans qu'une notification supplémentaire ne soit requise.

III. Disponibilité et durée des Programmes de Services

1. Les Programmes de Services individuels ont une durée fixe, déterminée par la durée d'utilisation (en années) et le kilométrage (en km) du véhicule. La durée expire dès que l'un de ces seuils est atteint, selon le premier de ces événements.

2. La durée des « Programmes de Services » (durée d'utilisation et kilométrage) prend cours à la l'immatriculation initiale du véhicule.

3. La durée du "Service Inclusive for Used Cars" (durée d'utilisation et kilométrage) commence le jour du premier service couvert par le "Service Package" (sur la base de l'enregistrement dans l'historique électronique des services) et le kilométrage à ce moment-là.

4.

Programme de Services	Disponibilité	Point de départ de la durée
"Service Inclusive for New Cars"	À compter de la première immatriculation du véhicule, jusqu'à un maximum de 2 ans après cette date ou jusqu'à la date à laquelle le premier entretien du véhicule doit être fait.	« Service Inclusive » (durée d'utilisation et kilométrage) prend cours à la première immatriculation du véhicule (même dans le cas d'un achat ultérieur).

“Service Inclusive for Used Cars”	À la date prévue pour le premier entretien du véhicule, ou deux ans ou 30 000 km après la première immatriculation, selon la première éventualité.	Service Inclusive for Used Cars (durée et kilométrage) prend effet à compter du premier entretien couvert par le forfait d'entretien.
“Repair Inclusive ”	À compter de la première immatriculation du véhicule, jusqu'à un maximum de 90 jours après la première immatriculation.	« Repair Inclusive » (durée d’utilisation et kilométrage) prend cours à la première immatriculation du véhicule (même dans le cas d’un achat ultérieur).

5. À l'expiration de la durée du Programme de Services (exprimée en mois ou en km, selon le premier évènement qui intervient) choisie, le droit aux services du programme Service Inclusive prend fin.

IV. Vente ou perte de l’usage du véhicule

1. Les Programmes de Services sont liés à un véhicule déterminé. Ils ne peuvent pas être transférés à ou utilisés pour un autre véhicule.

2. Si l'Acheteur vend le véhicule, si le véhicule est déclaré en perte totale ou ne peut plus être utilisé par l’Acheteur pour toute autre raison, aucun remboursement (même partiel) du prix de vente du Programme de Services ne pourra être réclamé par l’Acheteur. Si le véhicule est vendu, le droit de demander des réparations est automatiquement transféré à l'acheteur du véhicule.

V. Prix et conditions de paiement

1. Les prix de vente sont indiqués sur la Plateforme en ligne ou communiqués par l'agent BMW du Vendeur ou dans le BMW Connected Store au moment de la commande. Tous les prix sont affichés en euros (EUR) et incluent la TVA au taux légal applicable.

2. L'Acheteur ne peut compenser les créances qu’il détient vis-à-vis du Vendeur avec celles que le Vendeur détient à son égard que dans la mesure où les créances de l'Acheteur sont certaines, fongibles et exigibles ou si l’Acheteur possède un titre exécutoire. L'Acheteur ne peut faire valoir un droit de rétention que dans la mesure où celui-ci se fonde sur des créances issues de la même relation contractuelle.

3. Pour les contract de ventes conclus sur la Plateforme en Ligne, le prix de vente est dû à la remise du véhicule ou à la réception de la facture, selon le dernier de ces événements. Les paiements effectués par des tiers non-identifiés ne seront pas acceptés et n’éteindront pas les créances du Vendeur.

4. Tout retard de paiement produit automatiquement des intérêts, au taux applicable par la loi (le taux légal pour les Consommateurs et le taux prévu par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales pour les non-Consommateurs), sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

5. En outre, si le paiement n’a pas été effectué dans les 10 jours suivant l’envoi à l’Acheteur, par courrier recommandé, d’une mise en demeure de payer intégralement les sommes dues, le Vendeur peut exiger l'exécution du contrat de vente ou résoudre celui-ci conformément aux dispositions légales (articles 5.90 à 5.96 du Code civil) ainsi que demander une indemnité supplémentaire pour

le dommage subi, le cas échéant. Si le Vendeur résout le contrat de vente, l'Acheteur devra au Vendeur une indemnité correspondant à la perte subie, les parties convenant que cette perte est égale à 15 % du prix de vente net du Programme de Services acheté (c'est-à-dire hors taxes et en dehors de toute remise ou autre réduction de prix), sans préjudice du droit pour le Vendeur de prouver que le préjudice réellement subi est plus important, et ce, que le Programme de Services ait déjà été (partiellement) exécuté ou non au bénéfice de l'Acheteur.

6. Pour les contrats de vente conclus dans le BMW Connected Store, le prix de vente est exigible dès la conclusion du contrat. Les paiements ne peuvent être effectués que par les moyens de paiement prévus dans le compte utilisateur "My BMW ".

VI. Utilisation des Programmes de Services / Étendue des Services

1. L'Acheteur peut revendiquer l'exécution des services compris dans le(s) Programme(s) de Services choisi(s) auprès de tous les Réparateurs Agréés BMW participants dans le monde. Plus d'informations sur les Réparateurs Agréés BMW participants sont disponibles sur les sites internet respectifs www.BMW.be / www.BMW.lu, ou dans l'application BMW.

2. L'Acheteur a droit à l'ensemble des services compris dans le Programme de Services concerné, quelle que soit la fréquence à laquelle les services sont nécessaires pendant la durée du Programme de Services.

3. À l'exception des réparations incluses et sauf indication explicite dans la description de l'ensemble de services choisi, l'exécution des services compris dans le Programme de Services concerné ne peut être revendiquée que lorsque le système intelligent de maintenance du véhicule (Condition Based Service / CBS) indique que l'exécution du service est nécessaire. Le système CBS utilise des capteurs et des algorithmes pour surveiller l'état et l'utilisation du véhicule, déterminant ainsi les besoins d'entretien en fonction du profil d'utilisation individuel. Les notifications relatives aux services s'affichent sur l'écran de contrôle.

4. Les Programmes de Services comprennent les prestations suivantes, en ce compris les pièces BMW d'origine et l'huile utilisée pour les services:

a) Service Inclusive :
- Remplacement de l'huile moteur
- Remise à niveau de l'huile moteur
- Vérification du véhicule conformément aux directives de BMW
- Entretien du filtre à air
- Entretien du filtre à carburant (diesel)
- Entretien du microfiltre
- Entretien des bougies d'allumage (essence)
- Remplacement du liquide de frein

b) Service Inclusive BEV :
- Vérification du véhicule conformément aux directives de BMW
- Entretien du microfiltre
- Remplacement du liquide de frein

c) Repair Inclusive :

i. Étendue des services de l'offre Repair Inclusive

Avec le forfait Repair Inclusive, l'Acheteur acquiert le droit de demander le remplacement ou la réparation des défauts des composants du véhicule pendant la période qui suit l'expiration de la garantie légale, sauf disposition contraire mentionnée au point ii. ("Restrictions et exclusions de Repair Inclusive").

L'Acheteur peut se prévaloir des services décrits à la clause VI.

Tous les coûts de réparation nécessaires pour rétablir la fonctionnalité des composants concernés sont couverts.

ii. Restrictions et exclusions de Repair Inclusive
Le Programme de Services Repair Inclusive ne comprend pas réparation des défauts de la batterie haute tension.

Les dommages indirects tels que les frais de mobilité de remplacement, d'hébergement à l'hôtel, d'assistance routière ou de remorquage ne sont pas couverts].

Si et dans la mesure où les conditions de vente des voitures neuves prévoient un renversement de la charge de la preuve ou des motifs d'exclusion de la garantie (par exemple, les dommages causés par l'usure naturelle ou par le motortunage), ces conditions s'appliquent de la même manière au forfait Repair Inclusive.

Il n'y a pas de garantie sur les pièces de rechange pour les pièces qui ont été remplacées dans le cadre du forfait Repair Inclusive.

5. Les paquets de services sont basés sur le véhicule. Ils ne peuvent être transférés sur un autre véhicule ou utilisés pour un autre véhicule (voir également la clause IV Vente ou perte de la possibilité d'utiliser le véhicule).

6. L'Acheteur n'a pas droit aux services dans la mesure où (i) le véhicule a été soumis à des contraintes excessives (par exemple, en raison d'une utilisation dans des compétitions de sport automobile, de motortuning) ou (ii) une manipulation du kilométrage est détectée pour le véhicule.

VII. Droit de rétractation des consommateurs
1. Dans la mesure où l'Acheteur est un Consommateur et le contrat de vente est un contrat à distance au sens de l'article I.8, 15° du Code de droit économique, l'Acheteur dispose d'un droit de rétractation.

a) Conformément à l'article I.8, 15° du Code de droit économique, les contrats à distance sont les contrats conclus entre l'entreprise, une personne agissant en son nom ou pour son compte, et le Consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu;

b) Conformément à l'article I.8, 16° du Code de droit économique, une technique de communication à distance désigne tout moyen qui, sans présence physique et simultanée de l'entreprise et du Consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties, tels que les lettres, les catalogues, les appels téléphoniques, les télécopies, les courriers électroniques, les messages (SMS) envoyés via des services de téléphonie mobile ainsi que la radio et les télémédias.

2. L'achat de Programmes de Services par les consommateurs dans le BMW Connected Store et sur la Plateforme en Ligne constitue généralement une vente à distance. Cela ne s'applique pas si seule une demande non contraignante est transmise à l'agent respectif via la plateforme en ligne et que le contrat vente n'est ensuite pas exclusivement conclu par une technique de communication à distance.

3. Si l'Acheteur bénéficie en conséquence du droit de rétractation légal, ce droit de rétractation est détaillé ci-dessous dans la politique de rétractation.

VIII. Contrôles et sanctions à l'exportation
1. Le Vendeur peut refuser de remplir ses obligations découlant du présent contrat dans la mesure où une telle exécution serait interdite ou impactée par les lois applicables en matière de contrôle des exportations et de sanctions ou d'autres mesures restrictives , en particulier celles de la République fédérale d'Allemagne, de la Belgique, de l'Union européenne ou - dans la mesure où cela est légalement autorisé par les réglementations anti-boycott applicables – des

États-Unis (ci-après, « les lois relatives au commerce extérieur »). La raison d'un tel refus doit être immédiatement notifiée à l'autre partie. Le Vendeur a également le droit de mettre fin au contrat de manière anticipée en cas de violation des lois relatives au commerce extérieur.

2. Le Vendeur et l'Acheteur s'engagent à se conformer aux lois relatives au commerce extérieur applicables. A ce titre, l'Acheteur s'engage en particulier à ne pas vendre, livrer, transférer, mettre en œuvre ou faire transiter des biens achetés ou des parties de ceux-ci, directement ou indirectement, vers un pays, un territoire ou une zone soumis(e) à des sanctions globales, notamment la Russie/Biélorussie ou pour une utilisation dans ces pays ou zones concernées.

3. Si, et dans la mesure où, le Vendeur a de bonnes raisons de croire que l'Acheteur viole les lois relatives au commerce extérieur, le Vendeur peut y mettre fin de manière anticipée. Ceci comprend le droit de refuser de continuer à fournir un service précédemment convenu, dans la mesure où la prestation de ce service est affectée par les restrictions issues des lois relatives au commerce extérieur susmentionnées. L'exercice des droits susmentionnés suppose que a) le Vendeur informe l'Acheteur par écrit des raisons factuelles et juridiques de la fin anticipée envisagée, et que b) l'Acheteur, après avoir été informé de ces raisons, ne soit pas en mesure de les réfuter dans un délai raisonnable.

4. Si le Vendeur refuse de remplir ses obligations conformément au point 1 de la présente section ou si le Vendeur met fin au contrat de manière anticipée conformément aux points 1 ou 3 respectivement de la présente section, l'autre partie au contrat ne peut demander aucune indemnité.

5. L'Acheteur garantit le Vendeur contre toute responsabilité, réclamation, procédure (judiciaire ou non), amende, perte, coût, dépense et dommage résultant de la violation par l'Acheteur, par acte ou par omission, des lois relatives au commerce extérieur.

IX. Responsabilité

1. Le Vendeur répond de ses fautes intentionnelles et de sa négligence grave, conformément à la législation en vigueur.

2. Sauf en cas de faute intentionnelle, la responsabilité du Vendeur est limitée comme suit : Le Vendeur n'est responsable qu'en cas de violation d'obligations contractuelles essentielles, telles que celles que le contrat de vente cherche spécifiquement à imposer au Vendeur en considération du contenu et de l'objet du contrat de vente, ou sans lesquelles l'exécution normale et correcte du contrat de vente ne serait pas possible et sur le respect desquelles l'Acheteur s'appuie et devrait pouvoir s'appuyer.

3. La responsabilité du Vendeur est limitée au dommage prévisible au moment de la conclusion du contrat.

4. La responsabilité personnelle des représentants légaux, des agents et des employés du Vendeur pour le dommage qu'ils auraient causé suite à une faute légère est également limitée dans la mesure prévue au point 2 de la présente section.

5. Les limitations de responsabilité prévues dans la présente section ne s'appliquent pas en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique et/ou à la santé.

X. Service clientèle

Belgique :
Le ConnectedDrive Contact Center est joignable à l'adresse suivante : connected.info@BMW.be ou +32 (0) 3 890 5003 du lundi au jeudi de 8h30 à 18h et le vendredi de 8h30 à 17h.

Luxembourg :
Le ConnectedDrive Contact Center est joignable à l'adresse suivante : connected.info@BMW.lu ou +352 2774 1501 du lundi au jeudi de 8h30 à 18h et le vendredi de 8h30 à 17h.

XI. Droit applicable et juridiction

1. Le droit belge, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM), est applicable à toutes les relations juridiques liées au contrat de vente conclu entre le Vendeur et l'Acheteur. Cependant, si l'Acheteur est un Consommateur et que sa résidence habituelle se situe dans un pays autre que la Belgique, les lois et réglementations nationales obligatoires en matière de protection des consommateurs de ce pays ne sont pas affectées et restent d'application.

2. Le juge compétent est le juge du domicile du Vendeur. Cependant, si l'Acheteur est un Consommateur, les juges compétents sont, au choix du demandeur, (1°) le juge du domicile du défendeur ou d'un des défendeurs ; (2°) le juge du lieu dans lequel les obligations (ou l'une d'elles) sont nées ou dans lequel elles sont, ont été ou doivent être exécutées, et ce sans préjudice du règlement n° 1215/2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.

XII. Règlement extrajudiciaire des litiges et informations de contact

1. Le Vendeur n'est pas tenu de participer et ne participe pas aux procédures de règlement des litiges qui seraient initiées devant un organe alternatif de règlement des litiges, tels que notamment le comité de conciliation AutoMoto.

2. L'adresse électronique du Vendeur est la suivante : BMW-sales@BMW.be (Belgique) et new-BMW@BMW.lu (Luxembourg). Elle peut être utilisée par l'Acheteur pour soumettre au Vendeur toute question ou réclamation relative au contrat de vente.

XIII. Vie privée

Les détails concernant le traitement des données personnelles par BMW ainsi que les informations sur les droits des personnes concernées peuvent être trouvés sur www.BMW.be / www.BMW.lu.

XIV. Divisibilité

La nullité, l'inopposabilité, ou la nature non-contraignante, pour quelque raison que ce soit, de quelque disposition que ce soit issue des présentes Conditions Générales de Vente, ne préjudicie ni n'affecte la validité, l'opposabilité, ou la nature contraignante des autres dispositions. La disposition nulle, inopposable, ou non-contraignante sera réputée remplacée par une disposition valable, opposable, et contraignante, dont l'effet se rapproche autant que possible de l'effet recherché par la disposition nulle, inopposable, ou non-contraignante. Il en va de même en cas de lacunes non intentionnelles.

BMW

Politique de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter de ce contrat dans un délai de quatorze jours sans avoir à motiver votre décision (après la remise du véhicule, uniquement possible en cas de résiliation du contrat de véhicule).

Le délai de rétractation expire après une période de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer de votre décision de vous rétracter du présent contrat au moyen d'une notification claire (par exemple, une lettre par la poste ou e-mail à l'adresse BMW-sales@BMW.be (Belgique) ou new-BMW@BMW.lu (Luxembourg). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation type ci-joint à cette fin, sans que cela ne soit cependant obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que vous nous envoyiez la notification d'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences du retrait

Si vous vous rétractez de ce contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, sans retard excessif et en tout état de cause dans les 14 jours suivant celui où nous sommes informés de votre décision de vous rétracter de ce contrat. Pour ce remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de votre part. En aucun cas, des frais ne vous seront facturés pour ce remboursement.

Si vous avez demandé à commencer la prestation des services pendant le délai de rétractation, vous nous paierez un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où vous nous informez de l'exercice de votre droit de rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

BMW

Annexe - Modèle de formulaire de retrait.

Modèle de formulaire d'annulation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

- À l'attention de : BMW Belgium Luxembourg NV/SA

Adresse: Lodderstraat 16, BE-2880 Bornem, Belgique

Email: BMW-sales@BMW.be (Belgique) / new-BMW@BMW.lu (Luxembourg)

- Je vous notifie/nous vous notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat pour la prestation de service ci-dessous :

- Commandé le :

- Nom du/des (*) Consommateur(s) :

- Adresse du/des (*) Consommateur(s) :

- Signature du/des Consommateur(s) (*) (en cas de notification du présent formulaire sur papier)

- Date

(*) Supprimer ce qui ne s'applique pas.