



Le plaisir  
de conduire.<sup>™</sup>

## FOIRE AUX QUESTIONS. INFORMATION IMPORTANTE.

### QUE COMPREND MA LIVRAISON EUROPÉENNE?

- Un service gratuit de navette de l'aéroport de Munich vers le BMW Welt ou tout hôtel du centre-ville de Munich.
- 14 jours d'assurance routière et d'immatriculation en Europe à titre gracieux.
- Une visite gratuite de l'usine et du musée.
- Expédition à partir de tous les centres de retour allemands.
- Dédouanement et livraison au Canada à votre détaillant local.

### PUIS-JE OBTENIR UN RABAIS SUR L'HÉBERGEMENT?

En tant que client du programme de livraison européenne, vous êtes admissible à des tarifs hôteliers réduits chez plusieurs de nos hôtels partenaires. Vous pouvez appeler ou communiquer par courriel avec ces hôtels pour faire une réservation. Vous devez fournir le numéro de production de votre véhicule pour confirmer que vous pouvez profiter du rabais.

### QUELS VÉHICULES NE SONT PAS DISPONIBLES POUR LA LIVRAISON EUROPÉENNE?

- Les BMW X3, X4, X5 et X6
- Les véhicules BMW i
- Tous les modèles MINI
- Tous les modèles Rolls Royce

### COMMENT PUIS-JE ME RENDRE AU BMW WELT DE L'AÉROPORT?

Un service de navette gratuit de l'aéroport de Munich au BMW Welt, ou vers n'importe quel hôtel de la zone du BMW Welt, est offert avec votre forfait de livraison européenne.

Lors de la confirmation de votre voyage, BMW Canada vous fera parvenir les détails sur la façon de réserver votre service de navette.

### EST-CE QUE TOUT LE MONDE PEUT PARTICIPER?

Toute personne de 18 ans ou plus peut participer à condition d'être résident permanent du Canada et de posséder un passeport et un permis de conduire canadiens valides.

### MON PERMIS DE CONDUIRE EST-IL RECONNU EN EUROPE?

Un permis de conduire canadien valide est suffisant pour conduire une voiture en Europe. L'âge minimum pour conduire un véhicule est de 18 ans. Si vous comptez vous rendre en Autriche ou en Espagne, vous devez vous procurer un permis de conduire international, en vente au club de l'Association canadienne des automobilistes (CAA) le plus proche.

### COMMENT PUIS-JE ORGANISER LE RETOUR DE MON VÉHICULE?

Il est préférable de communiquer avec votre centre de retour de préférence avant de partir pour votre voyage. Cependant, le retour peut être organisé jusqu'à un minimum d'une semaine avant la date du retour. Un rendez-vous permettra de vous assurer qu'un représentant vous attend et que le bureau est ouvert. Tous les documents nécessaires pour organiser votre livraison vous seront présentés au moment où vous prendrez livraison de votre véhicule au BMW Welt.

### QUELLES SONT LES HEURES D'OUVERTURE DU CENTRE DE LIVRAISON BMW WELT?

L'aire des visiteurs du BMW Welt est ouverte tous les jours de 7 h 30 à 24 h. Pour prendre livraison d'une BMW neuve au centre de livraison, le premier accueil se fait à 8 h et le dernier à 16 h, du lundi au samedi, à l'exception des jours fériés.

**PUIS-JE DEMANDER UNE HEURE DE LIVRAISON PRÉCISE?** Oui. Si vous ne précisez pas d'heure, nous en fixerons une à la date que vous aurez choisie. Les heures de livraison sont établies en fonction des disponibilités.

### QUELLE PIÈCE D'IDENTITÉ DEVRAI-JE AVOIR SUR MOI?

À votre arrivée au centre de livraison, vous devrez présenter un passeport et un permis de conduire valides pour vous identifier.

### EST-IL POSSIBLE DE DÉPLACER LE RENDEZ-VOUS AU BMW WELT?

Si un changement inattendu se produit à votre horaire, veuillez communiquer avec votre concessionnaire BMW au moins 14 jours avant votre date de livraison. Les changements de date sont assujettis aux disponibilités.

## **LE BMW WELT EST-IL ACCESSIBLE AUX FAUTEUILS ROULANTS?**

Le BMW Welt a été spécialement conçu pour être accessible aux fauteuils roulants. Les trajets qu'empruntent les visiteurs dans le musée BMW et le BMW Welt conviennent aux personnes en fauteuil roulant avec accompagnateur.

## **AVEC QUI DOIS-JE COMMUNIQUER EN CAS DE RETARDS?**

Si votre vol est retardé, veuillez communiquer directement avec le BMW Welt. Téléphone : +49 (0)89 1250 16020. Il n'est pas possible d'être accueilli après 16 h et la livraison devra être reportée au lendemain (aucune livraison le dimanche).

## **PUIS-JE INVITER QUELQU'UN?**

Bien sûr, votre partenaire ou vos proches sont les bienvenus. Leur participation au BMW Welt est encouragée. Nous vous signalons toutefois que les animaux de compagnie ne sont pas admis aux visites de l'usine de Munich ni au musée BMW. Si vous voyagez avec des enfants, ils doivent être âgés de plus de 6 ans pour pouvoir prendre part à la visite de l'usine. Veuillez prendre note que vous devez apporter votre propre siège d'auto pour enfant, le BMW Welt n'en offre pas.

## **DES BILLETS DE VISITE D'USINE ET DE MUSÉE SONT-ILS DISPONIBLES?**

Des visites guidées en anglais de l'usine sont offertes à tous les clients qui viennent prendre livraison d'un véhicule. Elles durent environ 2 heures et débutent à 11 h 45, du lundi au vendredi. Les visites ne sont pas possibles les fins de semaine ou les jours fériés. Pour vous assurer des disponibilités de l'usine BMW de Munich, veuillez réserver au moins deux semaines avant votre livraison.

Le samedi, des visites au BMW Welt sont offertes (en anglais à 12 h) pour remplacer les visites d'usine. Elles peuvent également être réservées à l'accueil.

Pour réserver une visite d'usine:

[infowelt@bmw-welt.com](mailto:infowelt@bmw-welt.com)

Téléphone : à partir de l'Europe ou de l'Allemagne : +49 (0) 89 1250 16020, à partir du Canada : 011 49 (0) 89 1250 16020 (du lundi au vendredi, de 8 h à 22 h/samedi et dimanche, de 8 h à 18 h).

Il n'est pas possible de réserver une visite du musée par assistance téléphonique, et il n'est pas nécessaire de réserver avant la livraison. Les visites du musée peuvent être confirmées à l'accueil le jour de votre livraison.

## **AI-JE BESOIN D'UN GILET DE SÉCURITÉ?**

Oui. Tous les conducteurs de véhicules circulant en Allemagne doivent transporter un gilet de sécurité, car son port est obligatoire en cas de panne. Les gilets de sécurité sont également obligatoires dans beaucoup d'autres pays européens (pour en savoir plus, consultez le site Web d'information touristique du pays que vous comptez visiter). Vous pouvez vous procurer un gilet à la boutique du BMW Welt. Si vous égarez votre gilet de sécurité, il est possible d'en acheter un autre dans n'importe quelle station-service européenne.

## **LES PNEUS D'HIVER OU TOUTES SAISONS SONT-ILS OBLIGATOIRES EN EUROPE DURANT LES MOIS D'HIVER?**

L'Allemagne a adopté un règlement qui exige que les conducteurs équipent correctement leur véhicule en cas de mauvais temps. Lorsque les conditions routières sont dangereuses en raison de la présence de neige ou de glace, les voitures doivent être équipées de pneus toutes saisons (également appelés « M+S » ou « boue et neige »). Il peut même y avoir des parties du réseau routier où les pneus d'hiver, voire les chaînes à neige sont déclarés obligatoires. C'est souvent le cas des stations de ski et des routes alpines. Il incombe au propriétaire et au conducteur d'équiper son véhicule correctement en fonction des conditions climatiques du moment. À défaut de le faire, si vous provoquez une obstruction de la circulation ou un accident parce que votre véhicule est mal équipé, vous pourriez être poursuivi pour infraction ou négligence devant un tribunal local. D'autres pays que vous êtes susceptible de visiter, notamment l'Autriche et la Suisse, peuvent avoir des lois analogues. Si un agent de police constate que votre véhicule n'est pas équipé comme les conditions météo l'exigent et qu'il estime que vous avez mis en danger les autres usagers de la route, il peut vous imposer une amende de 20 €, parfois beaucoup plus.

Veuillez examiner soigneusement les équipements en option et de série, les roues et les groupes d'options pour le véhicule commandé avec votre conseiller des ventes. Les roues et les pneus peuvent varier en fonction du modèle et des groupes d'options que vous avez sélectionnés. Vous devez vous assurer que vous disposez de roues et de pneus adaptés aux conditions climatiques.

Les clients qui ne souhaitent pas conduire peuvent laisser leur véhicule au BMW Welt en vue de son expédition au Canada. Il y aura des frais pour transporter le véhicule du BMW Welt au centre de retour à Munich, soit 50 euros en espèces pour un conducteur ou 85 euros en espèces pour le transport par remorque-plateau (les cartes de

crédit ne sont pas acceptées). Pour planifier la location de pneus d'hiver, veuillez communiquer avec [www.edwintertires.com](http://www.edwintertires.com). Ce site Web (en anglais seulement) offre la location de pneus d'hiver et présente les tarifs et les détails pour les locations en Allemagne, ainsi que les dates précises auxquelles des pneus d'hiver sont exigés dans chaque pays européen. (À l'onglet Euro Laws). Veuillez prendre note que toutes les voitures doivent être ramenées à Munich pour y faire remettre les pneus BMW d'origine avant leur expédition au Canada.

### **MON VÉHICULE SERA-T-IL LIVRÉ AVEC DES PIÈCES OU ACCESSOIRES INSTALLÉS?**

Comme les usines BMW n'ont ni la capacité ni les ressources pour installer certaines pièces ou certains accessoires offerts en groupes et en options, l'installation est souvent effectuée au port d'entrée au Canada. Pour confirmer si votre véhicule est sujet aux installations en port, veuillez communiquer avec votre conseiller des ventes.

### **SI UN SYSTÈME DE NAVIGATION EST INSTALLÉ DANS MON VÉHICULE, FONCTIONNERA-T-IL EN EUROPE?**

Si vous avez commandé un système de navigation pour votre BMW neuve, les cartes européennes vous seront fournies au moyen d'une clé USB au BMW Welt.

### **MES SYSTÈMES BMW ASSIST ET BLUETOOTH FONCTIONNERONT-ILS EN EUROPE?**

Si votre BMW neuve est équipée de ce système, les services de votre plan de sécurité ne seront pas disponibles en Europe, en raison des différences entre les technologies et les protocoles. La fonction de téléphonie mains libres Bluetooth sera disponible si votre téléphone sans fil est compatible. Toutefois, veuillez noter que des tarifs d'appels internationaux peuvent s'appliquer.

Avant de partir pour Munich, veuillez remettre à votre conseiller des ventes BMW les renseignements nécessaires pour vous inscrire au service BMW Assist. Il s'agit notamment des noms et adresses de l'abonné principal et du co-abonné, ainsi que des numéros des personnes à joindre en cas d'urgence. Si vous avez fourni cette information à l'avance, le contrat d'abonnement BMW Assist sera prêt à signer à votre retour, quand vous viendrez prendre possession de votre BMW neuve chez votre concessionnaire local. Étant donné que la protection BMW Assist n'est pas disponible en Europe pour les véhicules nord-américains, BMW Canada ajoutera trois (3) mois supplémentaires à votre abonnement BMW prépayé.

### **QU'EST-CE QUE LA TAXE ROUTIÈRE?**

La taxe routière allemande est obligatoire pour tous les véhicules immatriculés en Allemagne. Votre forfait de livraison européen comprend une taxe routière qui varie selon la durée de l'assurance – voir ci-dessous.

### **“J’AIMERAIS CONSERVER LES PLAQUES EUROPÉENNES COMME SOUVENIRS. EST-CE POSSIBLE?”**

En vertu des nouvelles réglementations douanières européennes, les deux plaques d'immatriculation doivent rester apposées sur le véhicule. BMW comprend que les clients aimeraient garder les plaques européennes en souvenir, mais nous ne pouvons garantir qu'elles seront sur le véhicule à son arrivée chez le concessionnaire canadien. BMW Group Canada décline toute responsabilité concernant les remplacements.

### **QUELLE EST LA POLITIQUE D'IMMATRICULATION ET D'ASSURANCE?**

Votre automobile sera immatriculée et livrée avec des plaques d'immatriculation touristiques allemandes. Les plaques sont valides pendant la période indiquée sur le document d'immatriculation et sur les plaques elles-mêmes. Le programme de livraison européenne de BMW vous offre 14 jours d'assurance supérieure ainsi que l'immatriculation touristique sans frais supplémentaires. Toutefois, si vous décidez de prolonger votre voyage, vous pouvez acheter notre assurance par tranche de 30 jours seulement. Moyennant supplément, il est possible de se faire assurer plus de 14 jours, jusqu'à concurrence de cinq mois. Par exemple, pour être assuré 45 jours, vous devez acheter deux mois d'assurance, qui sera la période de protection réelle, et non un mois et 14 jours. La période de protection doit s'étendre jusqu'à la date de retour du véhicule et vous devez avoir acheté l'assurance chez votre concessionnaire BMW local avant la date de la prise du véhicule. En cas de modification de l'assurance, avisez l'administration du programme de livraison européenne au moins un mois avant la prise du véhicule à Munich. Vous ne pouvez pas modifier l'assurance à votre arrivée à Munich.

La réglementation du service des douanes limite les plaques d'immatriculation touristiques au seul usage privé. Le client est tenu de respecter la réglementation locale et de payer toute taxe exigible. L'immatriculation ne peut être renouvelée ni prolongée une fois accordée. Les plaques touristiques sont uniquement valides en Europe. Si la voiture est expédiée au Canada, vous devez prendre les dispositions nécessaires pour l'immatriculer dans votre province de résidence. Si le véhicule est loué ou financé par l'entremise des Services financiers BMW, il doit être retourné au plus tard 90 jours à compter de la date de livraison.

Si vous demandez une assurance d'une durée supérieure à 2 mois (3, 4 ou 5 mois), vous devez impérativement laisser votre véhicule dans l'un des centres de retour allemand. Cette mesure s'applique parce que les réglementations douanières européennes exigent que le processus d'exportation commence dans le pays de livraison du véhicule.

Période d'assurance	Prix pour le client
14 jours	Inclus
1 Mois	650 \$
2 Mois	1,300 \$
3 Mois	1,950 \$
4 Mois	2,600 \$
5 Mois	3,250 \$

### **Y A-T-IL DES RESTRICTIONS QUANT AUX PAYS OÙ JE SUIS AUTORISÉ À CONDUIRE?**

Veuillez noter que vous pourrez conduire votre BMW neuve seulement dans les pays européens, notamment : Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse.

### **QUE DOIS-JE SAVOIR AU SUJET DES PÉAGES?**

Certaines autoroutes en Autriche, en Suisse et en République tchèque sont payantes et nécessitent l'achat d'une vignette à coller sur le pare-brise de la voiture. Ces vignettes doivent être achetées avant l'entrée dans le pays dans une station-service, un bureau de poste ou au poste-frontière.

L'Autriche et la République tchèque proposent des vignettes des durées suivantes :

- \* Dix jours
- \* Un mois
- \* Un an

La Suisse offre seulement la catégorie d'un an.

Pour en savoir plus sur l'achat de ces vignettes et pour connaître leurs prix, consultez le site d'information touristique du pays concerné:

Autriche

Visitez: <http://www.austria.info/fr>

- \* Planifiez votre voyage en Autriche
- \* Se déplacer en Autriche

Remarque: L'Autriche exige un permis de conduire international. Le gilet de sécurité est également obligatoire pour le conducteur et les passagers; il peut être acheté au même endroit que les vignettes.

### **France**

La France exige également le gilet de sécurité pour le conducteur et les passagers; il s'achète aux stations-service.

### **Suisse**

Visitez: [www.myswitzerland.com/fr](http://www.myswitzerland.com/fr)

- \* Conseils de voyage
- \* Transport en Suisse
- \* Voyage en voiture

### **République tchèque**

Visitez : [www.czechtourism.com/fr](http://www.czechtourism.com/fr)

- \* Conseils pratiques pour planifier votre voyage
- \* Se déplacer en République tchèque

Austria and the Czech Republic offer toll stickers in the following denominations:

- \* Ten days
- \* One month
- \* One year

Il incombe aux clients d'acheter ces vignettes, qui ne sont pas vendues au centre de livraison. Le non-respect de la réglementation nationale d'un pays donné peut donner lieu à une amende.

### **COMBIEN DE TEMPS FAUDRA-T-IL POUR EXPÉDIER MA BMW NEUVE DE L'EUROPE AU CANADA?**

La durée approximative de l'expédition de votre véhicule vers le Canada dépend de l'endroit où vous avez laissé votre véhicule et de l'endroit où vous demeurez au Canada.

La durée approximative du transport de votre véhicule est de 6 à 8 semaines si vous habitez sur la côte est, et de 8 à 10 semaines si vous habitez sur la côte ouest. Si vous laissez votre véhicule dans un centre hors de l'Allemagne, le délai peut être rallongé de deux semaines.

### **MONDES DE CRISTAL SWAROVSKI**

Lorsque vous planifiez votre expérience de voyage de livraison européenne, assurez-vous de réserver un peu de temps pour visiter les Swarovski Kristallwelten (les Mondes de Cristal Swarovski) à Wattens, Tyrol, en Autriche. Admirez une magnifique vue panoramique des Alpes autrichiennes et allemandes en route vers Wattens et, une fois arrivé aux Mondes de Cristal Swarovski, laissez l'art contemporain et les cristaux étincelants vous enchanter. Lorsque vous arrivez au BMW Welt, vous pouvez demander des renseignements supplémentaires et un bon pour les Mondes de Cristal Swarovski. Des informations supplémentaires et un aperçu sont disponibles ici: <https://kristallwelten.swarovski.com/Content.Node/wattens/index.fr.html>

## **LE BMW WELT**

BMW Welt  
Am Olympiapark 1  
80809 Munich

Téléphone : +49 (0) 89 1250 16020  
+49 (0) 89 1250 160 01

Heures d'ouverture du bâtiment:  
du lundi au samedi : 7 h 30 à 24 h  
dimanche : 9 h à 24 h

### **FERMETURES DU WELT POUR 2017**

les 1er et 16 janvier  
du 14 au 17 avril  
les 1er et 25 mai  
les 5 et 15 juin  
le 15 août  
du 24 au 26 décembre

\*Toutes les heures sont indiquées en temps  
GMT +1.

Pour en savoir plus sur le BMW Welt et connaître  
les heures d'ouverture du Musée BMW, de la  
boutique Mode de vie et accessoires Welt, du  
Campus enfants et de l'usine de Munich, veuillez  
visiter le site :

[www.bmw-welt.com/en](http://www.bmw-welt.com/en) (anglais seulement)

\*Les informations peuvent être modifiées.