

Правила использования Виртуальной карты¹

Настоящие Правила являются публичным предложением (офертой) ООО «БМВ Русланд Трейдинг» (ИНН 7712107050, ОГРН 1037739414844) оплачивать Товары, предлагаемые к покупке по договорам розничной купли-продажи в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience, расположенных на территории Российской Федерации, путем использования электронных средств платежа (ЭСП) (далее – Виртуальная карта), выпущенных и/или которые будут выпущены в будущем на основании и в соответствии с публичной офертой Публичного акционерного общества «Московский Индустриальный банк» (ИНН 7725039953, ОГРН 1027739179160, Лицензия на осуществление банковских операций № 912 от 26 августа 2015 года), опубликованной по адресу <https://www.minbank.ru/upload/medialibrary/e85/oferta-eds-24122018.pdf>, при содействии ООО «Бест2пей» (ОГРН 1127847218674, ИНН 7813531811).

Совершение конклюдентных (фактических) действий, связанных с оплатой товаров, предлагаемых к покупке по договорам розничной купли-продажи в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience, расположенных на территории Российской Федерации, путем использования Виртуальной карты, свидетельствует о безоговорочном принятии владельцем Виртуальной карты всех условий настоящих Правил без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения к ним в целом.

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, ЧТО ЛИЦО, ЖЕЛАЮЩЕЕ ОТКРЫТЬ (ЭМИТИРОВАТЬ) И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВИРТУАЛЬНУЮ КАРТУ, И/ИЛИ ВЛАДЕЛЕЦ ВИРТУАЛЬНОЙ КАРТЫ, КОТОРЫЕ НЕ СОГЛАСНЫ С СОДЕРЖАНИЕМ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «МОСКОВСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ БАНК» (ИНН 7725039953, ОГРН 1027739179160, ЛИЦЕНЗИЯ НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ № 912 от 26 августа 2015 года), ОПУБЛИКОВАННОЙ ПО АДРЕСУ: <https://www.minbank.ru/upload/medialibrary/e85/oferta-eds-24122018.pdf>, И/ИЛИ НЕ СОГЛАСЕН С СОДЕРЖАНИЕМ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ ИЛИ В КАКОЙ-ЛИБО ИХ ЧАСТИ, И/ИЛИ КОТОРОМУ НЕ ПОНЯТНО КАКОЕ-ЛИБО ИЗ ПОЛОЖЕНИЙ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ БАНКА И/ИЛИ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ, НЕ ДОЛЖНО СОВЕРШАТЬ ФАКТИЧЕСКИХ ДЕЙСТВИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ЭМИССИЮ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВИРТУАЛЬНОЙ КАРТЫ.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ Правил

	Настоящий документ, регулирующий порядок использования Виртуальной карты для оплаты Товаров в дилерских центрах БМВ школе BMW Driving Experience и иных местах по договору розничной купли-продажи. Любые действия физических лиц, совершаемые в целях оплаты Товаров в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience и иных местах. Виртуальной картой признаются акцептом Клиентом настоящих Правил.
Виртуальная карта (ЭСП)	Электронное средство платежа, эмитированное Банком, и позволяющее на условиях и в порядке, указанных в Публичной оферте Банка, а также в соответствии с настоящими Правилами оплачивать Товары, приобретаемые Клиентом на основании договора розничной купли-продажи в дилерских центрах БМВ, школе BMW Driving Experience и иных местах.
Электронное средство платежа	Электронное средство платежа (ЭСП) – средство и/или способ, позволяющие составлять, удостоверять и передавать распоряжения на осуществление Перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе карт, а также иных технических устройств. Электронное средство платежа предоставляется исключительно в электронной форме путем направления Клиенту реквизитов Электронного средства платежа посредством Сервисной страницы.
Банк	Публичное акционерное общество «Московский Индустриальный банк», сокращенное наименование – ПАО «МинБанк» (ИНН 7725039953, ОГРН 1027739179160), Лицензия на осуществление банковских операций № 912 от 26 августа 2015 года. Место нахождения: Россия, 115419, г. Москва, ул. Орджоникидзе, д. 5. WEB-сайт, размещенный в сети Интернет по электронному адресу: https://www.minbank.ru/
Публичная оферта Банка	Публичная оферта Банка об оказании услуг с использованием электронного средства, размещенная по адресу https://www.minbank.ru/ , https://www.minbank.ru/upload/medialibrary/e85/oferta-eds-24122018.pdf и которая в обязательном порядке предлагается в Экранных формах для ознакомления Клиенту до момента совершения акцепта условий Публичной оферты Банка и заключения договора с Банком. Заключение договора с Банком осуществляется путем присоединения к условиям Публичной оферты Банка в соответствии со статьей 428 ГК РФ. Любые действия физических лиц, совершаемые на Сервисной странице и направленные на регистрацию в учетных системах Банка, а также получение доступа к Виртуальной карте признаются акцептом Публичной оферты Банка на условиях, изложенных в Публичной оферте Банка.
Процессинговый центр	ООО «Бест2пей» (ОГРН 1127847218674, ИНН 7813531811) - юридическое лицо, расположенное по адресу: Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова, дом 37, литер Щ, помещение 1-н (комн. 127), привлеченное Банком и имеющее специализированный аппаратно-программный комплекс, соответствующий требованиям платежных систем, обеспечивающий информационное взаимодействие при маршрутизации транзакций между Клиентом, Банком, платежными системами, БМВ и иными лицами, участвующими во исполнении соответствующих обязательств, основанных на Публичной оферте Банка и настоящих Правилах.

¹ Наименование «Виртуальная карта» является маркетинговым наименованием продукта и не является подарочной картой/подарочным сертификатом, эмитированной (-ым) БМВ, в том числе с точки зрения налогового и бухгалтерского учета, а настоящие Правила не являются опционным договором на покупку подарочных карт/сертификатов (ст. 429.2 ГК РФ), не являются предварительным договором (ст. 429 ГК РФ), не является договором в пользу третьего лица, а также договором розничной купли-продажи с условием о предоплате.

БМВ	ООО «БМВ Русланд Трейдинг» (ИНН 7712107050, ОГРН 1037739414844), адрес: 125212, Россия, г. Москва, Ленинградское ш., дом 39А, строение 1.
Дилерские центры БМВ	Стационарные и нестационарные торговые объекты, расположенные на территории Российской Федерации, расположенные по адресам https://www.bmw.ru/ru/fastlane/dealer-locator.html , а также Интернет-магазин БМВ, расположенный по адресу: https://bmw.ru , https://mini.ru , https://shop.bmw.ru и https://shop.mini.ru
Школа BMW Driving Experience	Продажа курсов водительского мастерства, проходящих на территории Российской Федерации, по адресам https://bmwdrivingexperience.ru/DynamicData/Platforms .
Клиент	Физическое лицо, достигшее восемнадцатилетнего возраста и обладающее необходимой дееспособностью, выразившее согласие (акцепт) с Публичной офертой Банка, а также согласие с настоящими Правилами.
Договор розничной купли-продажи	Соглашение, заключаемое между Клиентом (с одной стороны) и БМВ с другой стороны, в соответствии с которым, Клиент осуществляет оплату Товаров, а дилерские центры БМВ и школа водительского мастерства обязуется принимать в качестве оплаты Электронные денежные средства, находящиеся на Виртуальной карте, в порядке и на условиях, указанных в настоящих Правилах.
Товары	Товары, продукция и услуги, имеющиеся в ассортименте и предлагаемые в дилерских центрах БМВ, школе BMW Driving Experience и иных местах неограниченному кругу лиц на день изъясления желания Клиентом оплатить Товары по договору розничной купли-продажи с использованием Виртуальной карты.
Оплата Товаров	Совершение действий Клиентом, связанных с осуществлением Перевода Электронных денежных средств, размещенных на Виртуальной карте, БМВ в счет оплаты Товаров, приобретаемых Клиентом по Договору розничной купли-продажи.
Электронные денежные Средства (ЭДС)	Денежные средства, предварительно предоставленные Клиентом Банку без открытия банковского счета, для последующего исполнения Банком денежных обязательств Клиента на основании Распоряжений, переданных Клиентом через Систему Банка, в случае реализации Клиентом права на оплату Товаров в дилерских центрах БМВ, курсов в школе BMW Driving Experience и иных местах путем использования Виртуальной карты в качестве электронного средства платежа по Договору розничной купли-продажи.
Перевод	Действия Банка в рамках применяемых форм безналичных расчетов по перечислению дилерским центрам БМВ и в школу BMW Driving Experience Электронных денежных средств Клиента (осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов в валюте РФ) в счет приобретаемых Клиентом Товаров по Договору розничной купли-продажи в дилерских центрах БМВ и курсов в школе BMW Driving Experience.
Распоряжение	Документ в электронной форме, содержащий поручение (заявление, распоряжение) Клиента Банку на предоставление (оформление) Виртуальной карты, и/или увеличение остатка Виртуальной карты, и/или осуществление перевода Электронных денежных средств по Договору розничной купли-продажи в пользу дилерских центров БМВ и в школу BMW Driving Experience, и/или возврат остатка неизрасходованных Электронных денежных средств, а также на оказание сопутствующих услуг, составленное и переданное Клиентом в Банк посредством Системы Банка.
Сайт Сервисная страница	интернет-сайт https://www.bmw.ru , https://www.mini.ru Специализированная электронная страница Виртуальной карты, поддерживаемая Системой Банка с участием Процессингового центра, защищенная специальными средствами защиты, позволяющая Клиентам указать параметры Перевода, в том числе выбрать способы предоставления Банком денежных средств для увеличения остатка Электронных денежных средств на Виртуальной карте, заключить договор с Банком на условиях Публичной оферты Банка и использовать Виртуальную карту в качестве средства платежа в соответствии с настоящими Правилами.
Система Банка	совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов при предоставлении (открытии) Виртуальной карты, формировании Распоряжения и совершении Перевода, информировании Клиентов о совершенных операциях. Для технологического обеспечения работы Системы Банк вправе привлекать Процессинговый центр и иных третьих лиц – партнеров на основании самостоятельных договоров, оставаясь ответственным за действия третьих лиц перед Клиентом.
Экранные формы	Сведения, представленные в интерфейсе Системы Банка и Процессингового центра и содержащие информацию о параметрах Перевода, включая сумму Перевода, размер комиссионного вознаграждения Банка, информацию о получателе денежных средств и др.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила действуют на территории Российской Федерации и применяются при использовании Виртуальной карты Клиентами для оплаты Товаров, предлагаемых к покупке по Договорам розничной купли-продажи в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience.
2. Клиент, совершая фактические действия (заполняя Экранные формы на Сервисной странице), связанные с акцептом Публичной Оферты Банка, а также с реализацией Клиентом права на оплату Товаров, предлагаемых к покупке по Договорам розничной купли-продажи в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience, путем использования Виртуальной карты, подтверждает и гарантирует, что:
 - все условия настоящих Правил ему понятны, и он принимает их безусловно и в полном объеме;
 - не будет использовать / не использует Виртуальную карту в противоправных целях, а также в иных целях, нежели указанных в Публичной оферте Банка и/или настоящих Правилах.
 - Клиент ознакомился с Публичной офертой Банка, полностью ее понимает, и он принял ее условия до нажатия кнопки «ознакомлен» / «согласен» / «оплатить» / «продолжить» с условиями настоящих Правил;
 - Осознает наличие повышенного риска использования Виртуальной карты, в том числе: риска финансовых потерь; риска дублирования технического устройства; риска изменения сообщений; с риском утраты (кражи) идентификатора; риска отказа в проведении Перевода; риска конфликтных ситуаций вне сферы контроля Банка; риска списания средств с Виртуальной карты, в случае передачи другому лицу; с риском использования Виртуальной карты третьими лицами без разрешения Клиента; сведений о Клиенте, сведений о проведенных операциях, сведений о Получателях переводов, а также иных сведений о Клиенте третьими лицами в каналах связи во время их использования.
3. Настоящим до сведения Клиента доводится следующая информация:
 - БМВ, Банк, Процессинговый центр являются независимыми юридическими лицами, созданными в соответствии с законодательством Российской Федерации. Банк и БМВ (каждый по отдельности) считаются принявшими на себя соответствующие обязанности, установленные Публичной офертой Банка (для Банка) и настоящими Правилами (для БМВ) в объеме и пределах установленными соответствующими документами;
 - БМВ/Банк/Процессинговый центр не являются стороной настоящих Правил и Договора розничной купли-продажи, заключаемого между Клиентом и дилерскими центрами БМВ, а также школой BMW Driving Experience, в отношении Товаров, предлагаемых к покупке в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience, соответственно, не рассматривает претензии Клиента, касающиеся неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по Договору розничной купли-продажи;
 - БМВ, дилерские центры БМВ, школа BMW Driving Experience не несет, а Банк/Процессинговый центр несут полную ответственность перед Клиентом по вопросам, в том числе, но не ограничиваясь, связанным с возможностью использования Виртуальной карты в качестве средства платежа при оплате/покупке Товаров в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience; своевременностью зачисления Электронных денежных средств на баланс Виртуальной карты; платежеспособностью Виртуальной карты; корректностью считывания Виртуальной карты в соответствующих электронных и/или мобильных приложениях, необходимых для принятия в качестве средства платежа Виртуальной карты в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience для оплаты Товара по Договору розничной купли-продажи; за возврат денежных средств с баланса Виртуальной карты; реализации права Клиента на односторонний отказ от исполнения Публичной оферты Банка, а также в иных случаях, предусмотренных Публичной офертой Банка;
 - БМВ, дилерские центры БМВ, школа BMW Driving Experience не является стороной Публичной оферты Банка и взаимоотношений между Банком и Клиентом, связанных с эмиссией Виртуальной карты, в том числе, но не ограничиваясь, увеличением остатка Электронных денежных средств, обеспечением возможности Перевода Электронных денежных средств в пользу дилерских центров БМВ и школы BMW Driving Experience в счет оплаты Товаров, приобретаемых по Договору розничной купли-продажи, возвратом остатка Электронных денежных средств а также всех иных взаимоотношений, связанных с порядком исполнения обязательств Банка, основанных на Публичной оферте Банка;
 - Дилерские центры БМВ, школа BMW Driving Experience несет ответственность перед Клиентом исключительно за возможность приема в качестве средства платежа Виртуальной карты при заключении и исполнении Договора розничной купли-продажи Товаров дилерских центров БМВ и школы BMW Driving Experience при условии достаточности Электронных денежных средств на балансе Виртуальной карты и/или выполнения Клиентом иных обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, а также за исполнение заключенного Договора розничной купли-продажи.
4. Настоящим Клиент выражает безоговорочное согласие и обязуется обеспечить исполнение Положения об обработке и защите персональных данных, размещенного на официальном сайте <https://www.bmw.ru> и <https://www.mini.ru>, в том числе, но не ограничиваясь, Клиент предоставляет согласие на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ) третьим лицам, в том числе Публичному акционерному обществу «Московский Индустриальный банк», (ИНН 7725039953, ОГРН 1027739179160, ООО «Бест2пей» (ОГРН 1127847218674, ИНН 7813531811), включая трансграничную передачу данных с учетом действующего законодательства РФ, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, с использованием и без использования средств автоматизации, в целях использования Виртуальной карты в качестве средства платежа в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience, а также иных целей, указанных в Положении об обработке и защите персональных данных. При этом Клиент признает, заверяет и подтверждает, что осознает наличие у БМВ права в одностороннем порядке изменить указанное положение без направления соответствующего уведомления.

2. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ТОВАРОВ ПО ДОГОВОРУ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ВИРТУАЛЬНОЙ КАРТЫ

- 2.1 Клиент, успешно выпустивший Виртуальную карту, согласно требованиям Публичной оферты Банка, вправе осуществлять оплату Товаров в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience путем использования Виртуальной карты в порядке, способами и на условиях, указанных в Публичной оферте Банка, а также в настоящих Правилах.
- 2.2 Виртуальная карта может быть использована:
- 2.2.1. Для оплаты Товаров в стационарных и нестационарных дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience путем использования бесконтактной системы оплаты (NFC), установленной в соответствующих мобильных и иных устройствах Клиента;
- 2.2.2. Для оплаты Товаров в Интернет магазине БМВ, расположенном по адресу: <https://bmw.ru>, <https://mini.ru>, путем заполнения соответствующих сведений о Виртуальной карте на специальной платежной странице кредитной организации, оказывающей услуги, по приему платежей от Клиента в счет приобретаемых Клиентом Товаров.
- 2.3. Клиент может требовать от дилерских центров БМВ и школы BMW Driving Experience передачи любого Товара из их ассортимента, при соблюдении следующих условий:
- Баланс остатка Виртуальной карты является доступным для использования и достаточен для оплаты Товара и/или Клиент во исполнении Договора розничной купли-продажи выразил согласие доплатить недостающую сумму иными предусмотренными законом способами;
 - Товар, выбранный Клиентом, предлагается к продаже (имеется в наличии) в дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience на день выдвигения Клиентом волеизъявления по заключению Договора розничной купли-продажи Товаров;
 - Банк исполнил Распоряжение Клиента, направленное через Систему Банка, на Перевод за счет остатка Электронных денежных средств в пользу дилерских центров БМВ и школы BMW Driving Experience;
 - В случаях, предусмотренных настоящими Правилами, дилерские центры БМВ и школа BMW Driving Experience получила одобрение (подтверждение) от Банка/Процессионного центра об использовании Электронных денежных средств, размещенных на Виртуальной карте, в качестве оплаты за Товар.
- 2.4. В случае если стоимость Товара, выбранного Клиентом, превышает остаток Электронных денежных средств, размещенных на Виртуальной карте, Клиент для оплаты Товара по Договору розничной купли-продажи должен доплатить недостающую часть денежных средств в счет оплаты Товара наличными денежными средствами и/или в безналичном порядке или иными предусмотренными законом способами, в противном случае дилерские центры БМВ и школа BMW Driving Experience вправе отказаться от передачи Товара Клиенту.
- 2.5. БМВ, дилерские центры БМВ и школа BMW Driving Experience не несет ответственности перед Клиентом за неплатежеспособность, не считываемость, иные технические неполадки в работе Виртуальной карты, связанные с невозможностью ее принятия в качестве средства платежа по Договору розничной купли-продажи, а также иные неполадки, связанные с невозможностью принятия Виртуальной карты в качестве средства платежа, по независящим от БМВ, дилерских центров БМВ и школы BMW Driving Experience причинам. В случае возникновения указанных обстоятельств Клиент вправе заявить соответствующие требования Банку и Процессионному центру.
- 2.6. Обязанность по оплате Товара по Договору розничной купли-продажи с использованием Виртуальной карты считается выполненной Клиентом с момента предоставления Распоряжения Банку о Перевод в пользу дилерских центров БМВ и школы BMW Driving Experience в счет оплаты Товаров, приобретаемых Клиентом по Договору розничной купли-продажи.
- 2.7. БМВ, дилерские центры БМВ и школа BMW Driving Experience не несет ответственности перед Клиентом за ненадлежащее исполнение обязанностей, связанных с передачей Товаров, в случае невозможности принятия Виртуальной карты в качестве средства платежа для оплаты Товара.
- 2.8. В случае возникновения соответствующих подозрений со стороны БМВ, дилерских центров БМВ и школы BMW Driving Experience о наличии признаков злоупотребления Клиентом своими правами, в том числе, но не ограничиваясь, связанного с отмыванием Клиентом денежных средств, перечисленных на баланс Виртуальной карты, обналичиваем Клиентом денежных средств, размещенных на балансе Виртуальной карты и т.д., а также получения информации от Банка и/или Процессионного центра о необходимости отказать Клиенту в принятии Виртуальной карты в качестве средства платежа по Договору розничной купли-продажи, БМВ, дилерские центры БМВ и школа BMW Driving Experience вправе временно приостановить рассмотрение требований Клиента о принятии Виртуальной карты в качестве средства платежа по Договору розничной купли-продажи для получения соответствующей информации от Банка и/или Процессионного центра и/или правоохранительных органов.
- 2.9. Все остальное, что не предусмотрено настоящими Правилами и связано с порядком заключения, исполнения и расторжения Договора розничной купли-продажи, регулируется правилами и положениями, размещенными в БМВ, дилерских центрах БМВ и школе BMW Driving Experience и/или на официальном сайте <https://bmw.ru>, <https://mini.ru>. Также указанную информацию можно получить при обращении к любому из сотрудников БМВ, дилерских центров БМВ и школы BMW Driving Experience.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 3.1. Настоящие Правила действуют в течение неопределенного срока. БМВ оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила путем размещения новой редакции Правил на Сайте, такие изменения вступают в силу с даты размещения соответствующей информации на Сайте. В целях обеспечения получения Клиентом предложения (оферты), в том числе в измененном виде, от Банка и от БМВ, Клиент обязуется не реже чем один раз в 5 (пять) дней обращаться к Сайту и сайту Банка <https://www.minbank.ru> за сведениями об изменениях и дополнениях настоящих Правил, Публичной оферты Банка.
- 3.2. Если одно или несколько из положений Правил являются или становятся недействительными в силу внесения изменений в действующее законодательство РФ, то это не является основанием для приостановления действия остальных положений Правил. Недействительные положения должны быть заменены положениями, допустимыми в правовом отношении, близкими по смыслу к замененным.
- 3.3. Во всем, что прямо не предусмотрено Правилами, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России и обычаями делового оборота.
- 3.4. По любым вопросам, связанным с заключением, исполнением и прекращением отношений, основанных на Публичной оферте Банка, Клиент вправе обращаться по следующим реквизитам:
- 3.4.1. Банк:
 - 3.4.2. Место нахождения: Россия, 115419, г. Москва, ул. Орджоникидзе, д. 5 3.4.2.1. Контактный телефон: 8 (800) 100-74-74
 - 3.4.3. Процессинговый центр: 3.4.3.1. Место нахождения: Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова, дом 37, литер Щ, помещение 1-н (комн. 127).
 - 3.4.3.2. Контактный телефон: 8 800 250-78-80;
 - 3.4.3.3. Контактный адрес электронной почты: helpline@best2pay.net
- 3.5. По любым вопросам, связанным с исполнением Договора розничной купли-продажи, за исключением случаев, связанных с невозможностью принятия в качестве средства платежа Виртуальной карты, в том числе, но не ограничиваясь, по основаниям, предусмотренным п. 2.5, 2.8 настоящих Правил, Клиент вправе обращаться в клиентскую службу БМВ.