

Aanvraag & Boeking

Wij raden een ieder aan om altijd eerst de boekingsvoorwaarden door te lezen alvorens een boeking aan ons door te geven. Op deze manier bent u er zeker van dat u op de hoogte bent van de geldende voorwaarden ten tijde van de boeking. In dit overzicht wordt daarnaast uitgelegd hoe een aanvraag en/of boeking in zijn werk gaat. Wij ontvangen na een boeking regelmatig dezelfde vragen die ook in de voorwaarden worden beschreven, zoals 'hoe kan ik ter plekke het beste het resterende bedrag voldoen'.

Mocht u achteraf gezien toch liever een 2WD voertuig willen huren, dan willen we u graag laten weten dat wij tevens een grote aanbieder zijn op de Nederlandse en Belgische markt. Het complete voertuigaanbod in Australië treft u aan op onze andere website: <http://www.australiacampers.com/voertuigenoverzicht.pdf>

Aanvraag

U kunt een prijsopgave aanvragen door het aanvraagformulier op onze website in te vullen of u geeft uw gegevens door via ons e-mailadres 4wd@4wdcampersaustralia.com. De eerste correspondentie verloopt altijd via e-mail of eventueel via de telefoon. Na het toesturen van een prijsopgave kunt u altijd contact opnemen met onze Nederlandse vertegenwoordigers op telefoonnummer 0343-453176, mocht u verdere vragen hebben.

Hoogseizoen en antwoord

Wij proberen uw aanvraag altijd binnen 24 uur te beantwoorden. Echter, in aanloop naar de Australische hoogseizoenen toe (december/januari & juli/augustus) kan het voorkomen dat het ons niet lukt om u binnen 24 uur een prijsopgave toe te sturen! Let op; iedere reiziger is bij ons gelijk! Alle aanvragen en boekingen worden daarom behandeld op volgorde van binnenkomst!

Prijsniveau van de offerte

De meest voordelige prijs; mocht een door ons opgemaakte en aan u verzonden prijsopgave op gelijk niveau liggen als een opgave die u van een andere aanbieder heeft ontvangen, dan zijn we na overlegging van de originele prijsopgave van de andere verhuurder/aanbieder soms bereid om u een lagere aanbieding te doen toekomen. Dit geldt alleen voor een gelijkwaardig voertuig van dezelfde leeftijd!

Geldigheid prijsopgave

Een prijsopgave is altijd vrijblijvend en is **maximaal 7 tot 14 dagen** geldig. Het e.e.a. heeft te maken met de zgn. Flex-rates die door veel verhuurders worden gehanteerd. Flex-rates worden bepaald door vraag en aanbod en worden elk weekend aangepast, in opwaartse of neerwaartse richting. Over het algemeen is het zo dat des te dichterbij de afhaaldatum u boekt, des te hoger de huurprijs zal gaan uitvallen. Een prijsopgave garandeert nooit de beschikbaarheid van het aangegeven voertuig! Wanneer u besluit te boeken wordt de beschikbaarheid opnieuw nagekeken. Aan een eerste prijsopgave kunnen nooit rechten worden ontleend. Wij behouden ons het recht voor om eventuele calculatiefouten in/uit een eerste prijsopgave te rectificeren. Let wel; in de praktijk komt dit echter nauwelijks voor.

Op reis in het hoogseizoen

Als u wilt gaan reizen met een 4WD auto of camper in de maanden juli en augustus of december en januari dan is het verstandig om bijtijds het voertuig van uw keuze vast te leggen omdat er in deze periode (het midden van het droge seizoen) veel reizigers de noordelijke regionen willen gaan bereizen als ook het traject Perth-Darwin v.v. De meeste 4WD voertuigen zijn voor bovenstaande periode meestal in maart volgeboekt.

Hoe geeft u een boeking door

U kunt een voertuig boeken via het boekingsformulier op de 4WD Campers Australia website of via de aanklikbare link onder aan elke prijsopgave. (booking form)

Vliegtickets & boeking

Het is aan te raden om eerst uw vliegtickets te boeken en daarna pas de 4WD auto of camper vast te leggen. Wij verkopen zelf geen vliegtickets vanwege de complexiteit, maar weten wel een goede aanbieder hiervan, waarover we louter positieve geluiden vernemen.

Hoe verwerken wij uw boeking

- De boeking wordt na het doorgeven door ons in het reserveringssysteem ingebracht. Vervolgens sturen wij u waar mogelijk binnen 24 uur een bevestiging toe.
- U ontvangt van ons de boekingsbevestiging per e-mail. Afhankelijk van de route sturen wij u eventueel één of meerdere documenten met reistips toe.
- Alle boekingsformulieren worden opgemaakt en verzonden als PDF-bestand. Het is daarom aan te raden eerst de gratis Adobe Reader 8 te downloaden (21.4 MB) op de website <http://www.adobe.com/nl/products/acrobat/readstep2.html>

Aanbetaling

De aanbetaling kan op 3 verschillende manieren worden voldaan, het resterende bedrag inclusief eventuele one way fee, de kosten voor verlaging eigen risico, de toeslag voor een extra bestuurder, Stamp Duty Tax, 4WD recovery kit/EPIRB, buitentafel & stoelen, etc. dienen te worden voldaan bij het afhalen van het voertuig, per creditcard of in contanten. Het is meestal niet mogelijk om ter plekke met travellercheques te betalen. Weet dat men bij pick up een creditcard toeslag in rekening brengt indien u besluit om het resterende bedrag te voldoen per creditcard. De toeslag bedraagt 1.5% of 1.75% (Visa & Mastercard) tot 5% (American Express en Diners Club)

Bij een KEA 4WD Poptop camper huurprijs is de creditcardtoeslag altijd inbegrepen.

NB: u kunt voordat u de aanbetaling aan ons voldoet rechtstreeks bij de verhuurder nagaan of 4WD Campers Australia de reservering correct voor u heeft gedaan/uitgevoerd.

Let op; indien de aanbetaling niet tijdig is voldaan (in de regel binnen 7 dagen na factuurdatum) behouden wij ons, 4WD Campers Australia, in samenspraak met de verhuurder, het recht voor om het geboekte voertuig vrij te geven aan andere reizigers.

Wijziging na boeking

Uiteraard is het mogelijk om eventueel na boeking nog een wijziging door te geven, bijvoorbeeld een andere inleverdatum of een andere afhaalplaats. Het overstappen naar een ander type auto/camper/motor is mogelijk tot 30 dagen voor de afhaaldatum. Onze leverancier Apollo brengt ons standaard een bedrag van AU\$35 in rekening *per* wijziging na een overeengekomen boeking, welk bedrag aan u wordt doorberekend.

Bij het doorgeven van een wijziging na boeking wordt er door ons tenminste €40 in rekening gebracht om de administratieve kosten te dekken. Een wijziging binnen 90 dagen voor de afhaaldatum behoort wel tot de mogelijkheden, maar: wilt u na boeking het huurtraject wijzigen of wilt u korter een voertuig gaan huren, dan wordt altijd de volledige met u eerder overeengekomen aanbetaling, zoals vermeldt op de aan u toegezonden factuur, in rekening gebracht. M.a.w, wilt u de huurperiode binnen 90 dagen voor vertrek terugbrengen van 28 naar 21 dagen, dan dient u altijd de eerder overeengekomen aanbetaling te voldoen. Het originele bedrag van aanbetaling blijft in dat geval dus altijd uitstaan. Het is uiteraard mogelijk om extra dagen (bij) te gaan huren. U ontvangt hiervan van ons een aangepaste boekingsbevestiging en factuur.

Annulering

Een annulering dient altijd schriftelijk (is per e-mail) aan ons te worden doorgegeven. Een annulering wordt alleen door ons en de verhuurder geaccepteerd als de reden overduidelijk aangetoond kan worden. Bij annulering tot uiterlijk 21 dagen voor de afhaaldatum van het voertuig berekenen de meeste verhuurders geen kosten. Hou er rekening mee dat dit verschilt per verhuurder en dat is sommige gevallen de aanbetaling niet zal worden geretourneerd.

Lees deze voorwaarden of die van de desbetreffende verhuurder altijd goed door zodat u uitstekend op de hoogte bent!

Apollo rekent bij een annulering altijd een bedrag van tenminste \$100. 4WD Campers Australia brengt standaard €40 administratiekosten in rekening bij annulering, ongeacht het voertuigtype en de lengte van de huurperiode.

Om het risico te verkleinen is het altijd aan te raden om een annuleringsverzekering af te sluiten. Voor meer informatie, zie http://www.australiacampers.com/Europeesche_ac.pdf

Dubbele boeking

Het komt soms voor dat men eerst bij ons een voertuig boekt en vervolgens hetzelfde type ook elders vast laat leggen. De reden hiervoor is meestal dat men voor zekerheid kiest, zeker ten tijde van geringe beschikbaarheid van een bepaald type voertuig. Echter, een doorgegeven boeking, per e-mail of telefoon, wordt meteen na ontvangst door ons in het reserveringssysteem ingebracht en daarmee is de boeking een feit, ook als u pas de volgende ochtend een bevestiging van ons ontvangt. Blijft u vasthouden aan uw 2^e boeking, dan brengen wij u de volledige aanbetaling in rekening, simpelweg vanwege het feit dat wij het betreffende voertuig (als eerste) voor u hebben geboekt. In het geval van een dubbele Apollo boeking brengen wij u naast de aanbetaling en de daaruit voortkomende annulering \$100.00 extra in rekening, daar wij als agentschap dit bedrag door deze verhuurder krijgen aangerekend.

Als een betaling niet tijdig wordt voldaan brengen wij u hier standaard €95.00 extra voor in rekening bovenop de aanbetaling. Hiervan ontvangt u een factuur.

Niet afhalen van het voertuig / no show

Indien men het vooraf overeengekomen voertuig niet komt afhalen op de afgesproken afhaaldatum, dan brengt de verhuurder, ongeacht het campertype, het volledige huurbedrag minus de aanbetaling in rekening. U ontvangt van ons een factuur waarop de betalingswijze staat aangegeven. Dit houdt meestal in dat u het volledige restbedrag wat u eigenlijk bij pick up had moeten voldoen rechtstreeks dient over te schrijven naar de bankrekening van de verhuurder in Australië of Nieuw Zeeland.

De bancaire overschrijvingskosten zijn altijd voor rekening van de eigenlijke huurder. Indien het restbedrag niet tijdig op de rekening van de verhuurder is bijgeschreven, sturen wij u een betalingsherinnering. Hieraan zijn extra kosten verbonden van €95.00, waarvan u een aparte factuur ontvangt.

Reis, verblijf en routetips

Vanwege negatieve ervaringen worden uitgebreide reis, verblijf- en routetips pas verstrekt na de boeking van een voertuig. Deze tips worden altijd telefonisch verstrekt na een gemaakte afspraak en nooit op papier of in een e-mailbericht. De duur van een dergelijke afspraak varieert van 45 minuten tot 1 uur, afhankelijk van de route. Bij een boeking van minder dan 14 dagen brengen wij u voor een dergelijke afspraak €20.00 in rekening. Deze extra service geldt **niet** voor een Nieuw Zeeland boeking.

Natuurlijk kunt u ook overwegen om één van onze infomiddagen te bezoeken. Kijk voor meer info op onze andere site <http://www.australiacampers.com/infomid.htm>

Afhalen van het voertuig

Verreweg de meeste verhuurders berekenen de transactiekosten door naar de huurder. De kosten bedragen minimaal 1.5% (Visa en MasterCard) Het is niet aan te raden om het resterende bedrag te voldoen met een American Express of Diners Club Card vanwege de hoge transactiekosten die kunnen oplopen tot 5%!!

Bij pick up: indien u bij het afhalen van een voertuig constateert dat er iets niet in orde is, gelieve dit dan direct te melden aan de deponhouder. Bij het afhalen dient de huurder altijd zelf het inventaris te checken en eventuele gebreken/beschadigingen door te geven aan de deponhouder/verhuurder. Helaas komt het nog wel eens voor dat men zulke klachten bij ons, 4WD Campers Australia, neerlegt i.p.v. dat men iets direct meldt op het afhaaldepot. U bent immers nog ter plekke en een klacht kan in 95% van de gevallen voor vertrek worden opgelost. Klachten, ontbrekende attributen, beschadigingen aan het interieur e.d, die u zelf meteen had kunnen constateren bij pick up van het voertuig en had kunnen oplossen met het depot nemen wij niet in behandeling. Let wel; de deponhouder is er natuurlijk niet voor niets.

Heeft u na de uitleg ter plekke nog vragen, stel ze gerust, want daar is men voor! Dit geldt ook als u matig de Engelse taal beheerst, want let wel, deze mensen op een depot hebben dagelijks te maken met toeristen en zijn dus wel het e.e.a. gewend!

Laat het ons weten als de deponhouder en/of het personeel een slechte service of indruk heeft gegeven tijdens de afhaalprocedure.

Vervangende onderdelen aan camper en/of interieur

Gaat er tijdens uw reis iets kapot en vervangt u dit zonder ons of de verhuurder daar over in te lichten, dan vindt er alleen in speciale gevallen restitutie van gelden plaats. Bijna alle verhuurders vergoeden de schade tot \$100.00 na inlevering van de bon(nen). Let op; alle schade dient te allen tijde vermeldt te worden bij het inleveren van de auto of camper. Bonnen van een eventuele aankoop ter vervanging van een kapot gegaan attribuut dient u dan ook te overleggen bij het inleveren van de camper of auto. Wij nemen geen door u gedane aankopen ten behoeve van de camper en/of inventaris in behandeling, daar wij puur en alleen boekingsagent zijn en dit voor ons anders een hoop administratieve rompslomp met zich mee zou brengen, wat ten koste zal gaan van onze dienstverlening. Eventuele schade dient altijd afgehandeld te worden bij drop off.

Klachten

Denkt u een gegronde klacht te hebben over het door u geboekte voertuig, dan dient u deze klacht binnen een week na het afhalen van het voertuig aan ons te laten weten per e-mail of fax, als ook telefonisch aan de verhuurder.

Restitutie van gelden vindt nooit plaats door ons, 4WD Campers Australia, maar eventueel alleen door het afhaal en/of inleverdepot of door het hoofdkantoor van de verhuurder.

Opmerking

Bovenstaande informatie kan vrij negatief overkomen maar dient enkel en alleen om u zo volledig mogelijk in te lichten. In de praktijk komen deze zaken slechts gering voor aangezien wij samenwerken met een netwerk van enthousiaste en professionele verhuurbedrijven met gemotiveerd en behulpzaam personeel. Nagenoeg alle klanten die u zijn voorgedaan zijn erg tevreden over de door ons geboden boekingservice.