

BOEKINGSVOORWAARDEN TOTALLY CAMPERS 7 pagina's

Wij raden eenieder aan om deze volledige boekingsvoorwaarden door te lezen alvorens een boeking aan ons door te geven aangezien hier tevens antwoord gegeven wordt op veelgestelde vragen .

Op deze manier bent u altijd volledig op de hoogte 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 regelmatig vragen van klanten die reeds in deze voorwaarden worden beschreven, zoals bijvoorbeeld: "hoe kan ik ter plekke het beste het resterende bedrag voldoen?"

Met 'TC', 'agentschap' of 'agent' wordt hieronder verwezen naar Totally Campers, en/of haar zusterbedrijven Australia Campers, 4WD Campers Australia, Aussie Rider Adventure Travel.

Aanvraag

U kunt een prijsopgave aanvragen door het formulier op onze website in te vullen,

of u geeft uw gegevens door via ons e-mailadres enquiries@Totallycampers.com

De belangrijke details zijn uw naam, het type voertuig, de afhaal- en inleverplaats, uw reisdata en het aantal personen in uw reisgezelschap. Met deze gegevens kunnen wij u zsm een gedetailleerd beeld schetsen van wat uw camper of of ander vervoermiddel u gaat kosten.

De eerste correspondentie verloopt altijd via e-mail. Na het toesturen van een prijsopgave kunt u altijd contact opnemen met onze Nederlandse medewerkers in Amerongen op telefoonnummer 0343-3707006 of ons Australische kantoor (Nederlands sprekend) op 0061 3 93835759, mocht u nog verdere vragen hebben. Het kantoor in Australie kan door het tijdsverschil alleen van maandag - vrijdag gebeld worden tussen 1 en 2 uur 's middags Nederlandse tijd.

Wij proberen uw aanvraag altijd binnen 24 uur te beantwoorden. Echter, in de aanloop naar de Australische hoogseizoenen (december/januari & juni/juli/augustus) kan het door grote drukte 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!

De meest voordelige prijs; mocht een door ons opgemaakte en aan u verzonden prijsopgave op gelijk niveau liggen als een prijsopgave van een andere camperverhuurder, dan zijn we na overlegging van de originele prijsopgave van de andere verhuurder in sommige gevallen bereid om u een lagere aanbieding te doen toekomen.

Dit geldt alleen voor een gelijkwaardig model camper en met eenzelfde verzekeringpakket.

Een prijsopgave is altijd vrijblijvend en kan beperkt geldig zijn (*Flex tarieven* die wekelijks worden bijgesteld), dit staat dan in de prijsopgave met de letter F aangegeven. Een prijsopgave garandeert nooit de beschikbaarheid van het aangegeven voertuig op het moment dat u besluit te boeken. Het garandeert wel de beschikbaarheid op het moment van versturen van het bericht. Op het moment dat u besluit tot boeking over te gaan, wordt de beschikbaarheid opnieuw nagekeken. Aan een eerste prijsopgave per email kunnen o.a. door de veranderende 'Flex tarieven' geen rechten worden ontleend. Wij behouden ons het recht om eventuele calculatiefouten in een eerste prijsopgave te rectificeren. In de praktijk komen deze fouten echter vrijwel nooit voor. Maar in het onwaarschijnlijke geval dat wij eerder van onze leveranciers, de verhuurbedrijven, een incorrecte prijsopgave hebben ontvangen dan kan TC hier niet verantwoordelijk voor worden gehouden. Ook hier geldt: in de praktijk komt dit vrijwel nooit voor, en TC zal direct na het ontdekken van de discrepantie in prijs de klant hiervan op de hoogte stellen en de juiste berekening doorsturen.

Op reis in het hoogseizoen

Wilt u 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. Het 4WD hoogseizoen is in de maanden juli en augustus en de meeste 4WD voertuigen voor deze drukke maanden zijn al begin van dat jaar volgeboekt (jan en feb).

In juli en augustus, de tijd van de Europese zomerschoolvakantie, gaan er veel families met kinderen op vakantie naar Australie, hetgeen zorgt voor extra grote vraag naar met name 4, 5 en 6 persoons motorhomes. De maanden december en januari zijn standaard drukke maanden

vanwege de tegenovergestelde seizoenen; kou in Europa, vaak warmte in Australië en Nieuw Zeeland.

Helaas zijn er ieder jaar weer vele reizigers die hopen op een vorm van last minute aanbieding, maar dat komt in de camperwereld Down Under nooit voor, simpelweg omdat de vraag voor het hoogseizoen altijd groter is dan het aanbod aan voertuigen.

Regenseizoen: Wij raden af om in the “Wet Season” het noorden van Australië te bereizen. De duur van het natte seizoen is per jaar verschillend maar in de regel kan het vanaf November tot en met februari en soms zelfs April, enorm noodweer zijn boven de lijn die grofweg ten noorden van Brisbane loopt. Ieder jaar zijn er enorme tropische stormen in dat gebied, die gepaard gaan met bovengemiddelde regenval en overstromingen. Door o.a. wegafsluitingen en ondergelopen campings in dat gebied kan een vakantie letterlijk in het water vallen. De keus is uiteindelijk aan de klant maar wij gaan er vanuit dat iedereen op de hoogte is van de klimatologische omstandigheden in de verschillende delen van Australië voordat men een voertuig vastlegt. Waar mogelijk en relevant proberen wij klanten op “The Wet” te attenderen maar wij kunnen niet aansprakelijk gehouden worden voor evt problemen voortkomend uit het rijden in het noorden van Australië in de betreffende periode.

Boeking

U kunt een voertuig boeken via het online boekingsformulier waarvoor u de link vindt op alle

emails en op onze website: <http://www.totallycampers.com/boekingsformulierTC.html>

U kunt tevens een boeking aan doorgeven via e-mail enquiries@Totallycampers.com

Uiteraard kunt u ons ook bellen. Wilt u ons Australische kantoor bellen, hou dan rekening met het tijdsverschil: De beste tijd om te bellen is tussen 1 en 2 uur 's middags

Nederlandse/Belgische tijd, maandag tot en met vrijdag.

Het is sterk aan te raden om eerst uw vliegtickets te boeken en daarna pas de auto, (4WD)camper, tour of motor vast te leggen. Wij verkopen geen vliegtickets meer en hebben ons in plaats daarvan volledig gespecialiseerd in de verhuur van voertuigen in Australië en Nieuw Zeeland.

Bij een boeking geeft u de volgende details door die ingevuld kunnen worden op het online boekingsformulier:

- de volledige namen en leeftijden van alle reizigers (inclusief kinderen ivm stoeltjes)
- het adres van degene die het voertuig boekt
- het type voertuig
- de afhaal- en inleverplaats
- de huur/reisdata.
- U dient tevens aan te geven of u het eigen risico al dan niet wenst te verlagen.
(van standaard eigen risico en borg naar het laagste eigen risico en borg variërend tussen de \$0 en \$500 afhankelijk van het merk)

De boeking wordt meteen na ontvangst door ons in het reserveringssysteem ingebracht. Vervolgens sturen wij u binnen 24 uur een bevestiging.

Het kan uiteraard voorkomen dat u een boeking aan ons heeft doorgegeven zonder uw persoonlijke gegevens bij te voegen. In een dergelijk geval wordt ook dan de boeking meteen doorgegeven aan de verhuurder dan wel ingevoerd in het reserveringssysteem om het risico te vermijden dat het voertuig van uw keuze volgeboekt raakt.

Vervolgens ontvangt u kort daarna bevestiging van ons per e-mail met uw boekingsnummer alsmede de aanbetalingsdetails en u kunt ons daarna de missende gegevens alsnog doorsturen.

Alle offertes en boekingsformulieren worden opgemaakt en verzonden als PDF-bestand. Vrijwel alle computers hebben dit programma maar indien u geen PDF bestanden kunt openen, is het aan te raden eerst het gratis **Adobe Reader** te downloaden van de website <http://www.adobe.com/nl/products/acrobat/readstep2.html>

Voor de boeking van een camper- of motortour gelden afwijkende boekingsvoorwaarden.

Aanbetaling / restbetaling

De aanbetaling is een percentage van het totaal en dient te worden voldaan op onze ING rekening in Nederland; op onze bedrijfsbankrekening in Australië of per creditcard via het internationale betalingssysteem PayPal (voor deze optie wordt 3.75% in rekening gebracht) Het resterende bedrag dient te worden voldaan bij het afhalen van het voertuig, per creditcard of in contanten. **Onze offertes zijn overzichtelijk, eenvoudig en ALL IN.** Het enige dat evt ter plaatse bijbetaald dient te worden is de creditcard fee: de grote verhuurbedrijven brengen een deel van de bankkosten voor creditcardbetalingen in rekening aan de klant, dit varieert tussen de 2% voor Visa en Mastercard en 5% voor Diners en Amex cards. Wij raden het gebruik van Amex en Diners creditcards af in Australië en Nieuw Zeeland, deze worden vrijwel nergens meer geaccepteerd en er worden vrijwel altijd kosten voor in rekening gebracht.

Nb. De huursom van personenauto's dient bij boeking te worden voldaan. Hetzelfde geldt voor de huur van andere campers en 4x4's met een huurprijs van AU\$ / NZ\$ 1250 of minder

Op het moment van het verzenden van een offerte en het doen van de aanbetaling wordt het bedrag in Euro's altijd vastgesteld aan de hand van de dan geldende AU\$ of NZ\$ - Euro koers. Let op; indien de aanbetaling niet tijdig is voldaan (in de regel binnen 3 werkdagen na boeking) behouden wij ons het recht om het geboekte voertuig vrij te geven aan andere reizigers. Voor aanbetalingen uit België geldt een overschrijvingsperiode van uiterlijk 7 dagen. Als wij om bovenstaande reden het geboekte voertuig moeten annuleren/vrijgeven aan andere reizigers, dan brengen wij hier standaard €95.00 extra voor in rekening bovenop de aanbetaling. Hiervan ontvangt u een faktuur. Voor geannuleerde Apollo of Cheapa voertuigen wordt tevens AU\$/NZ\$ 250 in rekening gebracht door Apollo.

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 90 dagen voor de afhaaldatum, mits beschikbaar en mits de verhuurder geen afwijkende regeling hanteert.

Een van onze leveranciers Apollo brengt bijvoorbeeld standaard een bedrag van \$100 in rekening voor alle wijzigingen aan een gemaakte boeking.

Bij een wijziging na boeking door de klant worden indien er Flextarieven gelden, ALTIJD de nieuwe, dan geldende flextarieven gehanteerd, waardoor een wijziging duurder kan uitpakken. Overweeg een eventuele wijziging dus altijd grondig eer het door te geven.

Annulering

Bij annulering voor vertrek is de aanbetaling non-refundable, plus een bedrag aan administratiekosten van €40.00 en zoals hierboven vermeld brengt Apollo/Cheapa als enige verhuurder nog een extra bedrag in rekening van \$250. Hiernaast gelden tevens de annuleringskosten zoals de verhuurbedrijven die hanteren. Deze **huurvoorwaarden** (Terms and Conditions) worden altijd aan de klant doorgegeven dmv een link op de uiteindelijke boekingsbevestiging. Tevens staan de voorwaarden ter raadpleging op onze website en kunnen ze door de klant voor boeking bij ons worden opgevraagd waarna wij een kopie of een link doorsturen per email.

Bij annulering wegens bijzondere omstandigheden gelden andere voorwaarden. Een annulering dient altijd schriftelijk aan ons te worden doorgegeven. Een annulering per e-mail, telefoon of fax is alleen in bijzondere gevallen geldig, en de reden dient overduidelijk aangetoond te worden. Bij uw schrijven dient u ook een bewijs te kunnen overleggen waarom u het geboekte

voertuig wenst te annuleren. Indien u wenst kunnen wij u een bewijs van annulering toezenden ter overlegging voor uw verzekeringsmaatschappij. Wij raden daartoe aan om te alle tijden een **annuleringsverzekering** af te sluiten als onderdeel van uw reisverzekering en u er van te verzekeren dat vervoer en huurvoertuigen gedekt zijn. Annuleringskosten die u dient te betalen bij annulering, kunt u dan claimen bij uw reisverzekeraar.

Huurvoorwaarden en verzekeringsvoorwaarden

Zoals reeds vermeld worden de **huurvoorwaarden** (Terms and Conditions) altijd aan de klant doorgegeven dmv een link op de uiteindelijke boekingsbevestiging. Tevens staan de voorwaarden ter raadpleging op onze website en kunnen ze door de klant voor boeking bij ons worden opgevraagd waarna wij een kopie of een link doorsturen per email.

In het onwaarschijnlijke maar mogelijke geval dat de huurvoorwaarden en/of verzekeringsvoorwaarden/prijzen/ het eigen risico door de verhuurder worden aangepast tussen het moment van boeken en het moment van reizen, dan gelden altijd de voorwaarden zoals deze tijdens het moment van boeken geldig waren.

Het huurcontract wordt ondertekend door de verhuurder (eigenaar van het voertuig) en huurder ten tijde van het afhalen van het voertuig en na een laatste inspectie van het voertuig door de huurder en verhuurder. Het is daartoe een bindende en rechtsgeldige overeenkomst tussen deze twee partijen waar een agentschap geen invloed op heeft of kan hebben.

LET OP: De verzekering die bij de camperhuur is inbegrepen is een voertuigverzekering en dekt schade aan het huurvoertuig alsmede aan derden en tevens letsel toegebracht aan derden op de openbare weg (TAC dekking) **Medische kosten** die samenhangen met letsel aan uzelf of uw medereizigers in het huurvoertuig vallen niet onder de camperverzekering en u dient voordat u vertrekt na te vragen bij uw reisverzekering of medische kostenverzekeraar in uw eigen land hoe deze kosten zijn gedekt in het onfortuinlijke geval dat u iets overkomt.

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 indien u door het tijdsverschil met Australië pas de volgende dag een bevestiging van ons ontvangt.

Wordt de andere boeking niet door u gecancelled, dan zijn wij genoodzaakt om u de volledige aanbetaling in rekening te brengen. Dit vanwege het feit dat wij het betreffende voertuig (als eerste) voor u hebben vastgelegd en wij dan als agentschap verplichtingen hebben naar de leverancier toe.

Zoals reeds eerder vermeld: In het geval van een dubbele Apollo boeking brengen wij u naast de aanbetaling en de daaruit voortkomende annulering \$250 extra in rekening, daar wij als agentschap dit bedrag door deze verhuurder krijgen aangerekend.

Reis, verblijf en routetips

Eventuele reis, verblijf- en routetips worden indien gewenst verstrekt na de boeking van een voertuig. Natuurlijk bent u van harte welkom om één van onze infomiddagen op ene centrale lokatie in de provincie Utrecht te bezoeken.

Kijk voor meer informatie op <http://www.totallycampers.com/TotcamINFOMIDDAG.htm>

Afhalen van het voertuig

Verreweg de meeste verhuurders berekenen de transactiekosten door naar de huurder.

De kosten bedragen tussen de 2% -Visa en Mastercard- en 4.5% -Diners en Amex)

Het is af te raden om het resterende bedrag of borg te voldoen met een American Express of Diners Club Card vanwege de hoge transactiekosten.

Bij pick up: in het onwaarschijnlijke geval dat u bij het afhalen van een voertuig constateert dat er iets niet in orde is, gelieve dit dan direct te melden aan de depothouder. Bij het afhalen dient de

huurder altijd zelf de inventaris te controleren en eventuele ontbrekende zaken/gebreken/beschadigingen door te geven aan de deponhouder/verhuurder. Totally Campers draagt als boekingsagentschap geen verantwoordelijkheid voor dergelijke klachten die onderdeel zijn van de overeenkomst tussen verhuurder en huurder. Wij raden aan om dergelijke zaken direct te melden bij pickup, 99% van de gevallen kan voor vertrek worden opgelost. Klachten, ontbrekende attributen, beschadigingen aan het interieur e.d. die de klant zelf had kunnen constateren bij pick up van het voertuig en had kunnen oplossen samen met het depot nemen wij niet in behandeling en dienen met het verhuurbedrijf via het veelal gratis telefoonnummer opgenomen te worden. Houd er rekening mee dat indien u besluit om een relatief goedkoop 'budget/economy' voertuig te huren, er altijd kleine onvolkomenheden aan een voertuig kunnen zijn. Niet op technisch vlak, maar met name aan het interieur en de presentatie e.d. Hier is van toepassing: 'alle waarde naar zijn geld'. NB: de depot manager is er ook om al uw vragen te beantwoorden. Zijn er na zijn/haar uitleg nog onduidelijkheden, breng deze dan altijd ter sprake terwijl u daar nog bent. Zelfs indien u de Engelse taal niet volledig meester bent, want deze mensen hebben dagelijks te maken met toeristen en nemen alle tijd voor u!

Vervanging aan camper en/of interieur

Gaat er tijdens uw reis iets kapot en vervangt u dit zonder de verhuurder daar over in te lichten, dan vindt er restitutie van gelden plaats indien vermeld in het huurcontract. De meeste verhuurders hebben de regel dat zaken onder de \$100 met bon worden vergoed, en daarboven dient er overleg met de verhuurder plaats te vinden.

Let op; alle schade dient te allen tijde vermeld 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. Wij nemen geen door u gedane aankopen ten behoeve van de camper en/of inventaris in behandeling, daar wij boekingsagent zijn en niet de eigenaar van het voertuig. U dient dergelijke zaken tijdens de reis te melden aan de verhuurder (veelal wordt er een gratis nummer verstrekt) en restitutie zal indien relevant plaatsvinden bij inlevering van de wagen. Let op: Verhuurbedrijven restitueren om geen enkele reden ongebruikte huurdagen indien u besluit om een voertuig eerder in te leveren dan op het contract vermeld. TC als boekingsagentschap staat buiten de geldstroom en kan en mag dit evenmin.

Wijzigingen door de verhuurder

Indien een verhuurder na uw boeking haar huurvoorwaarden wijzigt of veranderingen aanbrengt in het interieur en/of de uitrusting/indeling van de auto/camper, dan kan Totally Campers/Australia Campers daar vanzelfsprekend niet voor verantwoordelijk worden gehouden. Vervangend voertuig: Elke verhuurder behoudt zich te alle tijden het recht voor om vanwege onverwachte omstandigheden het geboekte voertuig te vervangen voor een vergelijkbaar alternatief. Dit gebeurt in de praktijk weinig maar kan een enkele keer door overmachtsituaties of vlooduitval in het drukke hoogseizoen voorkomen. Waar mogelijk wordt de klant hier altijd tijdig van op de hoogte gebracht.

Dit houdt geen schending van de huurovereenkomst in en geeft geen recht op restitutie van gelden. Voor vragen hierover dient u zich rechtstreeks te richten tot de verhuurder.

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 binnen 1 werkweek na annulering 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, waarvoor u een aparte factuur ontvangt.

Voertuigtype

Alleen de voertuigcategorie kan worden geboekt, geen specifiek merk of bouwjaar.

Verkeersboetes en tolwegen

Opgelopen verkeersboetes tijdens de huurperiode worden door de verhuurder verrekend met de huurder, bij het inleveren van het voertuig of zelfs tot een aantal weken na de inlevering van het voertuig. Voor de *verwerking* hiervan rekent de gemiddelde verhuurder naast het bedrag voor de boete een minimum bedrag van \$60 per overtreding. Hou er rekening mee dat de verkeersboetes veel hoger zijn dan in eigen land. Gaat u rijden op de tolwegen rondom Brisbane, Sydney of Melbourne (**CityLink**), zorg dan dat u van tevoren goed op de hoogte bent hoe het tolsysteem werkt of nog beter, omzeil de tolwegen. Dit laatste zal u meer reistijd kosten, maar het is goed te weten dat de boete voor het missen van een tolpoortje fors is. Tol werkt in Australië alleen elektronisch en dit staat duidelijk, tijdig en meerdere malen aangegeven op blauwe borden op de wegen. Autos en campers zonder e-Tag dienen binnen 24 uur het op de borden vermelde nummer te bellen om een daypass te kopen en zo een boete te vermijden. **Restricties:** Wanneer de weersomstandigheden het reizen in een bepaald gebied niet toelaten, kunnen er beperkingen volgen en moet er worden gezocht naar eventuele alternatieve routes. Iedere verhuurder werkt met deze voorwaarde. Het is derhalve verstandig om bijvoorbeeld uw reis niet middenin het regenseizoen in Darwin te willen beëindigen. U dient bij twijfel altijd uw route te overleggen met de depotmanager van het verhuurbedrijf.

Voertuigdepots

Zorg dat u voor uw vertrek vanaf huis goed op de hoogte bent van de ligging van met name het afhaaldepot. Dit zal zeker bijdragen aan een zorgelozer begin van uw vakantie. Let wel; de huurder dient altijd op eigen kosten de rit te maken naar/van het afhaal en/of inleverdepot. Alleen KEA Campers biedt gratis taxi transfers van de luchthaven naar het depot wanneer een camper is geboekt tegen het All Inclusive Package. Wilt u opgehaald worden vanaf uw hotel dan kan dat indien vooraf geregeld, en vergoedt men de prijs die een taxi zou kosten van het vliegveld naar het depot. Maui vergoedt de kosten van de taxirit van de luchthaven naar het afhaaldepot bij afsluiting van het ALL INCL Premium Package.

In Nieuw Zeeland zijn bij de meeste huurperiodes gratis airporttransfers (heen en terug) inbegrepen. De voorwaarden verschillen per verhuurder en wij laten u deze weten bij de toezending van de formulieren. Transfers zijn altijd binnen openingstijden van het depot op de afhaaldatum van het voertuig. U dient zelf zorg te dragen voor het doorgeven van uw aankomsttijd zodat het depot op de hoogte is en ervoor kan zorgen dat uw voertuig klaar staat. U kunt dit desgewenst doorgeven aan ons en wij stellen dan namens u het depot op de hoogte.

Creditcard en borg

Een creditcard is verplicht voor het voldoen van de borg. Bij steeds meer verhuurders geeft men het voertuig niet mee als u niet in het bezit bent van een creditcard. Alleen de eigenaar van de creditcard (dus degene op wiens naam de kaart staat) kan de borg voldoen, welke kan bestaan uit het inhouden van een bedrag ter hoogte van het standaard of geheel verlaagde eigen risico of uit het maken van een afdruk van uw creditcard, een zgn. Imprint, afhankelijk van het verhuurbedrijf.

Klachten

Denkt u een gegronde klacht te hebben over het door u geboekte voertuig, nadat u het eerst ter plaatse bij het afhalen heeft geprobeerd op te lossen met het afhaaldepot, dan dient u deze klacht binnen 2 weken na het afhalen van het voertuig aan ons door te geven, alsmede aan de verhuurder. Wij zullen als agentschap dan uw klacht tevens ter sprake brengen bij de verhuurder en bij hen op een spoedig antwoord/afhandeling aandringen.

Restitutie van gelden vindt nooit plaats door Totally Campers of Australia Campers, maar indien toegezegd, alleen door het verhuurbedrijf. Een boekingsagentschap zoals Totally Campers / Australia Campers kan en mag geen toezegging of beslissing nemen mbt een voertuig of evt. voertuig gerelateerde problemen. Dit is exclusief voorbehouden aan de eigenaar van het voertuig (het verhuurbedrijf) maar ondanks dat een klant het agentschap niet verantwoordelijk kan houden zijn wij gaarne bereid om op redelijke wijze en binnen onze mogelijkheden de klant bij te staan in de oplossing van een mogelijk probleem of meningsverschil met een verhuurder.

Opmerking

Bovenstaande informatie kan op punten vrij negatief overkomen maar dient uitsluitend om u zo volledig mogelijk voor te lichten. In de praktijk komen de meeste van de genoemde scenario's nooit voor aangezien wij samenwerken met een netwerk van zeer enthousiaste, professionele verhuurbedrijven met zeer gemotiveerd en behulpzaam personeel. Vrijwel al onze klanten die u zijn voorgegaan zijn enorm tevreden met de geboden Totally Campers boekingservice en de gehuurde voertuigen. Wij nemen ons werk zeer serieus en zijn veeleisend in onze selectie van verhuurbedrijven. Na een gegronde klacht door een huurder wordt het verhuurbedrijf de kans gegeven dit te rectificeren, Mocht het nogmaals voorkomen, dan beëindigen wij de samenwerking met de verhuurder. Totally Campers opereert in haar huidige vorm sinds 1998 en een dergelijke situatie is in het verre verleden slechts enkele malen voorgekomen met leveranciers van ultragoedkope backpackervoertuigen. Met de huidige groep van professionele verhuurbedrijven waar wij mee samenwerken zijn vrijwel nooit problemen opgetreden.

Feedback

Wij zijn dan ook zeer trots op de vele vriendelijke woorden van dank die wij continu van klanten ontvangen! Een groot aantal daarvan staan met goedkeuring van de klanten op onze website: <http://www.totallycampers.com/TotcamREFERENTIES.htm>

U bent natuurlijk ook van harte welkom om uw bevindingen na uw reis aan ons door te geven voor plaatsing op deze pagina!

Neem eens een paar minuten de tijd om deze door te lezen, het is niet alleen leuk leesvoer, maar dan weet u meteen waarom u goed terecht bent gekomen bij:



TOTALLY CAMPERS: gerund door Nederlanders Downunder



See Ya Downunder!