

Boekingsvoorwaarden en informatie TotallyCampers

Deze voorwaarden en informatiepagina's met betrekking tot het boeken van een huurvoertuig met TotallyCampers als tussenpersoon dienen tevens als toevoeging op de huurvoorwaarden van de verschillende verhuurbedrijven. TotallyCampers streeft er altijd naar om u van de meest up-to-date huurvoorwaarden te voorzien maar kan derhave niet verantwoordelijk worden gehouden voor het door een verhuurbedrijf tussentijds aanpassen van haar huurvoorwaarden. Deze zullen altijd bij het afhalen van een voertuig aan de klant worden overlegd zodat u voor de huur begint de meest up to date versie heeft. De onderstaande tekst beantwoordt tevens een aantal 'veelgestelde vragen'. Andere veelgestelde vragen (FAQ) kunt u lezen op onze websitepagina met dezelfde naam. Informatie over TotallyCampers kunt u lezen op de 'over ons' pagina op de website.

Offerteaanvragen

In tegenstelling tot vele andere agentschappen gelooft TotallyCampers stellig in het voordeel van de persoonlijke benadering. Iedere klant is bij ons uniek en krijgt een persoonlijk antwoord. Uw reis is ook anders dan de meeste andere reizen en daarom besteden wij wat meer aandacht aan uw aanvraag en sturen u een persoonlijke op maat offerte voor een aantal modellen. Altijd tegen de allerscherpste tarieven! Bij ons dus geen geautomatiseerde offertesystemen met vooraf vastgestelde tarieven, die vaak hoger zijn dan onze tarieven. Wij zorgen er door een directe lijn met de verhuurbedrijven voor dat u altijd de beste prijzen krijgt en zijn u daarnaast ook nog eens van dienst met allerhande algemene en gedetailleerde informatie mbt uw eigen reis.

De meest eenvoudige wijze van het insturen van een vrijblijvende informatieaanvraag is door dit te doen via het online offerte-aanvraagformulier. U vindt de link naar dit formulier vermeld naast de voertuigen op onze site. Om u gericht antwoord te kunnen geven is het voor ons personeel erg belangrijk dat u dit formulier zo volledig mogelijk invult. Uw emailadres is daarbij erg belangrijk om u een antwoord retour te kunnen sturen.

U krijgt van ons in de regel binnen 24 uur een offerte toegezonden per email. (bij hoge uitzondering of bij grote drukte kan het wel eens iets langer duren). Op maat en met allerhande informatie en tips.

Het eerste contact is meestal per email. U kunt ons ook bellen of wij kunnen u bellen om gerichte vragen te beantwoorden of suggesties door te spreken. We spreken graag een tijd met u af waarop het voor beide partijen gelegen komt. Belt u zonder afspraak houd dan in het achterhoofd dat het op ons Australische hoofdkantoor tussen de 8 en 10 uur later is dan in Europa. De telefoonnummers staan vermeld bovenaan de homepage van deze site: voor klanten uit Nederland en België is het 085 nummer het meest geschikt: u belt tegen lokaal Nederlands tarief, en wordt op onze kosten doorgeschakeld naar ons hoofdkantoor. U kunt ook skypen. Krijgt u onverhoopt verbinding buiten kantooruren, dan kunt u een bericht achterlaten en bellen wij u zsm terug.

Tarieven

Wij hebben sinds 1997 een groot netwerk opgebouwd van professionele verhuurbedrijven waar wij mee samenwerken in Australië, Nieuw Zeeland, Amerika, Canada en Zuid Afrika en Namibië en werken met groothandelstarieven. U als TotallyCampers klant kunt profiteren van deze lager dan gemiddelde huurprijzen. Ruimschoots op tijd boeken heeft als extra voordeel dat er extra kortingen zoals vroegboekorting en lange termijnkortingen in de offerteprijs doorberekend zijn. Onze prijzen zijn altijd all-in. Als er onverhoopt extras te voldoen zijn bij afhalen, wordt u daar voor boeking altijd van op de hoogte gesteld. In het onwaarschijnlijke geval dat u elders voor eenzelfde voertuig een lagere offerte heeft ontvangen: Laat dit ons weten en uw TotallyCampers reserveringscontactpersoon kan dan in de meeste gevallen een aangepaste offerteprijs samenstellen.

Flextarieven worden gehanteerd door de meeste grotere verhuurbedrijven. Op de offerte staat altijd vermeld wanneer een prijs op een flextarief is gebaseerd. Een flextarief hangt samen met vraag en aanbod. De prijs kan wekelijks (op het weekend) omhoog worden bijgesteld en een offerteprijs gebaseerd op een flextarief is dus geldig tot het komende weekend. Er zijn geen 'last-minute' camper- en 4wd deals omdat de beschikbaarheid per dag minder wordt en de vraag vrijwel altijd de beschikbaarheid overtreft. De prijs wordt daardoor wekelijks hoger en de offerteprijs die u ontvangt is daarmee altijd op het laagste niveau. Wij behouden ons het recht om in het onwaarschijnlijke geval dat er een fout in een offerte staat vermeld, deze te rectificeren.

Boeking

U kunt een voertuig boeken door het online boekingsformulier op de site in te vullen. In de meeste gevallen heeft u van ons een emailofferte ontvangen waarop die link naar het formulier staat vermeld. Het insturen van een boekingsformulier is een bindende overeenkomst tussen u als klant en TotallyCampers als boekingsagentschap. Wij leggen direct na ontvangst van uw boekingsformulier namelijk het voertuig vast op uw naam, ook al krijgt u daar niet altijd direct een bevestiging voor toegestuurd vanwege het tijdsverschil. Deze bevestiging komt altijd zo snel mogelijk uw kant op, samen met de aanbetalingsdetails. Aanbetalingen kunnen eenvoudig binnen drie dagen op onze Nederlandse TotallyCampers Rabobankrekening worden gestort in het vermelde Eurobedrag.

Tijdig boeken loont

Wij raden vrijwel altijd aan om eerst uw vluchten te boeken en daarna de voertuighuur zodat deze op de vluchtdata afgesteld kan worden. Er zijn echter uitzonderingen op deze regel: voertuigboekingen in hoogseizoenperioden dienen door de erg snel teruglopende beschikbaarheid een stuk langer vantevoren te worden gemaakt om teleurstelling te voorkomen. Er zijn altijd meer vluchten te vinden dan voertuigen, met name grote motorhomes en 4x4 campers raken enorm snel volgeboekt in het hoogseizoen. Een voorbeeld: 4x4 campers in Australië (hoogseizoen tussen juni en sept) zitten in de regel al een jaar vantevoren vol! Motorhomes in Nieuw Zeeland (kort hoogseizoen tussen december en maart) in de meeste gevallen driekwartjaar vantevoren. Het is voor die perioden aan te raden om een voertuig vast te leggen en dan later een passende vlucht bij die data te zoeken, waarbij het altijd beter is om een dag voor vertrek aan te komen ter acclimatisering. Tijdig boeken levert tevens vroegboekorting op die automatisch in uw prijs wordt verwerkt.

Aanbetaling en betaling van het restbedrag

Uw aanbetaling voor de camperhuur zoals vermeld in uw offerte, dient binnen drie dagen worden voldaan en dit kan op een aantal manieren. Voor klanten uit Europa is het vrijwel altijd het snelst om dit op de TotallyCampers Rabobankrekening in Nederland te voldoen. Er is tevens de optie om te betalen per Creditcard via PayPal (toeslag) of naar onze Westpac bankrekening in Australië. Hebben wij de aanbetaling nog niet binnen drie dagen ontvangen en tevens niets van u vernomen binnen die periode, dan behouden wij ons het recht om het voertuig te annuleren. In sommige gevallen wanneer een boeking relatief kort voor vertrek wordt gemaakt (binnen de periode waarin er annuleringskosten gelden) kan een directe (aan)betaling noodzakelijk zijn en in die gevallen is een PayPal creditcardbetaling de snelste en vaak enige wijze omdat dit direct bij ons binnenkomt.

Op uw offerte en boekingsbevestiging staat tevens vermeld hoe en wanneer het restbedrag uiterlijk voldaan dient te zijn. In de meeste gevallen is dit een maand voor vertrek, direct aan het verhuurbedrijf of indien u het eerder wilt voldoen dan kan dat in overleg met uw TotallyCampers contactpersoon en in sommige gevallen in Nederland op de Rabobank gebeuren. Let wel: dit gaat altijd in onderling overleg vanwege de fluctuerende wisselkoers.

Op uw boekingsbevestiging die u van ons na aanbetaling ontvangt, staat altijd vermeld wat de opties voor het betalen van het restbedrag zijn en hoe dit het makkelijkst gedaan kan worden.

Restbetaling aan verhuurbedrijf storten in relevante valuta, niet in Euro. Let op: restbetalingen direct aan het verhuurbedrijf **dienen altijd in de desbetreffende valuta** te worden gestort, dus niet in Euro. Dit kan eenvoudig via uw bank (internetbankieren) geregeld worden. Uw eigen bank rekent dan automatisch het bijbehorende Eurobedrag uit en haalt dit van uw rekening.

Borgbetaling en creditcardlimiet

Voor de meeste campers dient bij afhalen een borg te worden achtergelaten. Dit bedrag krijgt u nadat het onbeschadigde voertuig weer is ingeleverd, teruggestort op uw creditcard. Afhankelijk van de bank kan dit enige tijd duren eer het verschijnt op uw afschriften. De details staan vermeld in de huurvoorwaarden van het verhuurbedrijf die u op deze site kunt inzien, en die u altijd in de vorm van een link krijgt meegezonden met uw boekingsbevestiging. Sommige verhuurders vragen indien de klant het 'all inclusive pakket' heeft gekozen, slechts een borg in de vorm van een creditcardafdruk of autorisatie. Indien het standaardverzekeringspakket is gekozen met het hoogste eigen risico, dan dient dat eigen risicobedrag (soms zelfs \$7500) ook als borg betaald te worden per creditcard. Apollo is een van de weinige bedrijven die de creditcardkosten van enkele procenten die de banken hen berekenen, doorberekent aan de klant. U bent als klant altijd verantwoordelijk voor het zorgen van voldoende limiet op uw eigen creditcard. Indien een borg niet voldaan kan worden, wordt er geen voertuig meegegeven.

Veranderingen

Indien mogelijk zal men er alles aan doen om een huurdatum van een geboekt voertuig aan te passen indien u dat noodzakelijk acht en Totally Campers zal zich sterk maken om het voor u te regelen. Echter, mocht het om logistieke redenen totaal onmogelijk zijn, dan zullen wij dit aan u doorgeven. Sommige verhuurders rekenen niets voor een verandering maar andere, met name de grote verhuurbedrijven die flextarieven hanteren, rekenen dan het nieuwe (hogere) flextarief over de gehele huur. Dit staat in hun huurvoorwaarden vermeld. Het is daartoe niet altijd aan te raden om een verandering door te geven. Ons TotallyCampers personeel zal u waar mogelijk van dienst zijn met informatie en advies hieromtrent.

Annulering

In het onwaarschijnlijke geval dat u een geboekt voertuig wilt annuleren, geeft u dit dan op schrift (email) aan ons door, samen met een geldige reden. Wij laten u dan zo spoedig mogelijk weten wat de annuleringskosten zijn, altijd met een minimum van 40 Euro. Let wel: het insturen van een ingevuld boekingsformulier betekent dat u de boeking op dat moment bevestigt, niet het moment van aanbetaling. Het later annuleren van een eenmaal gemaakte boeking betekent dat u annuleringskosten verschuldigd bent. De gedane aanbetaling is altijd non-refundable en indien u binnen een bepaalde termijn voor vertrek annuleert (bij de meeste verhuurbedrijven is dit binnen een maand voor vertrek, bij sommige bedrijven 45 tot 60 dagen voor vertrek), kunnen hier nog annuleringskosten van het verhuurbedrijf bovenop komen. Indien u annuleert met een geldige reden, dan kan het reeds betaalde/verschuldigde bedrag aan annuleringskosten in vrijwel alle gevallen geclaimd worden op uw reisverzekering. Wij raden dan ook eenieder aan om een reisverzekering met voertuigannuleringcomponent af te sluiten.

Afhalen en controle van uw voertuig

Mocht u het onverhoopt bij afhalen van uw voertuig niet eens zijn met de staat van bepaalde items of misschien zelfs de staat of netheid van de camper zelf, schroomt u dan niet om dit te overleggen met het depotpersoneel van het verhuurbedrijf. U als huurder dient altijd voor het weggrijpen van het voertuigdepot het voertuig te controleren op aanwezigheid van alle huuritems, alsmede de werking van alle apparatuur in o.a. de keuken e.d. Doe dit in ieder geval terwijl u daar nog aanwezig bent want het is onmogelijk om nadat u vertrokken en op pad bent zaken op afstand te regelen. De depotmanager kan dan samen met u tot een passende oplossing/uitwisseling van items komen. Boekingsagentschappen mogen zich om contractuele redenen niet bezighouden met technische aspecten van de voertuigen en mogen nadat een klant een voertuig heeft afgehaald geen toezeggingen van financiële, praktische of technische aard hieromtrent doen. Dat soort zaken zijn te allen tijde een overeenkomst tussen huurder en verhuurbedrijf, maar wij zijn als uw boekingsagentschap wel graag bereid om namens u als bemiddelaar op te treden indien nodig en indien u daar prijs op stelt.

"No Show" op de afhaaldag

Mocht u zonder bericht van uw kant niet op de afgesproken dag uw camper komen afhalen, dan wordt de camper

weer vrijgegeven en bent u aansprakelijk voor het hele huur(rest)bedrag. Probeer u indien er een geldige reden is voor het niet op tijd op het depot kunnen zijn, altijd te bellen of te mailen en wacht op onze bevestiging van ontvangst als bewijs dat het is verwerkt. Soms komt het namelijk voor dat een vlucht is vertraagd of uitgevallen en u het voertuig pas een dag later kunt afhalen. Om het vrijgeven van het voertuig te voorkomen dient u ons altijd op de hoogte te stellen en indien mogelijk ook het verhuurbedrijf (depot) dat u wel komt, maar bijvoorbeeld een dag later. Heeft u een voertuig geboekt, de aanbetaling voldaan, maar besluit u om wat voor reden niet op vakantie te gaan, dan is het van het uiterste belang dat u ons hiervan altijd en zo vroeg mogelijk op de hoogte stelt. Bedenk dat u voor enorme kosten, oplopend tot het gehele huurbedrag, komt te staan indien er niets wordt doorgegeven. In deze internationale wereld zijn landgrenzen wat schuldeisers betreft geen belemmering meer en men ontkomt tegenwoordig niet aan betaling van een openstaand bedrag. De moeite waard dus om goed en netjes af te handelen.

Reistips en nuttige informatie

U krijgt na boeking een link toegezonden naar een speciaal afgesloten deel van onze website, alleen toegankelijk voor klanten. Hierop kunt u veel nuttige informatie vinden voor uw reis. Heeft u zelf ook nuttige tips? Stuur ze ons gerust toe, dan kunnen wij ze na verificering plaatsen zodat reizigers na u hun voordeel met uw ervaringen kunnen doen.

Referenties/feedback

Wij stellen het enorm op prijs indien u na uw reis een paar regels aan feedback naar ons zou willen emailen. Wij kunnen dit dan op onze website plaatsen op de Referentiespagina: <http://www.totallycampers.com/nl/referenties/> Indien u leuke vakantiefoto's wilt meesturen dan is dat natuurlijk helemaal geweldig! Uw relevante informatie en feedback over het door u gehuurde voertuig vermelden wij ook op de voertuigpagina's. Het is gebleken dat reizigers/toekomstige TotallyCampers klanten deze paginas met plezier lezen en er veel ideeën opdoen voor hun reisplanning.

Het TotallyCampers management en medewerkers kijken met gepaste trots terug op het feit dat wij sinds 1997 al vele duizenden van uw medereizigers van dienst zijn geweest bij het organiseren van hun vakantievoersmiddelen in Australië, Nieuw Zeeland, de Verenigde Staten, Canada en Zuid Afrika en Namibië!

van harte welkom bij de nog steeds groeiende TotallyCampers familie!

