

Boekingsinformatie 2017

Wij raden een ieder aan om eerst deze informatie door te lezen alvorens een boeking aan ons door te geven. In dit overzicht wordt ondermeer uitgelegd hoe een camperboeking in zijn werk gaat. Daarnaast vindt u in een uitgebreide prijsopgave de belangrijkste informatie rondom de camperhuur in Australië en/of Nieuw Zeeland.

Prijsopgave en flex-tarieven

Een prijsopgave is altijd vrijblijvend, is opgemaakt in Australische of Nieuw Zeelandse Dollars en geldig tot het eerstkomende weekend. Vrijwel elke camperleverancier hanteert flex-tarieven welke worden bepaald aan de hand van vraag en aanbod. Deze worden in het weekend (en soms ook doordeweeks) aangepast aan de totale hoeveelheid beschikbare campers van een bepaald type. Over het algemeen is het zo dat hoe dichter u bij de gewenste afhaaldatum de camper boekt, hoe hoger de huurprijs daarvan zal gaan uitvallen. Een prijsopgave garandeert nooit de beschikbaarheid van het beschreven campertype. Wanneer u besluit om te boeken wordt de beschikbaarheid opnieuw nagekeken. Aan een eerste prijsopgave kunnen nooit rechten worden ontleend. Dit geldt tevens voor eventuele calculatiefouten in een prijsopgave. Let wel; in de praktijk komt dit zelden voor.

Boeking

Alleen de voertuigcategorie kan worden geboekt, nooit een specifiek merk of bouwjaar. Check bij ons eerst de beschikbaarheid van een camper en leg pas daarna uw vliegtickets vast zodat u er geheel van verzekerd bent dat het door u gewenste model camper beschikbaar is in de door u voorgenomen huurperiode. Wij verkopen zelf geen vliegtickets vanwege de complexiteit hiervan maar weten wel een aantal prima aanbieders. Zou u het andersom doen, dus eerst de camper boeken en daarna de vliegtickets, dan loopt u het risico dat u de voorgenomen huurperiode van de camper zult moeten wijzigen waarvoor de gemiddelde camperleverancier (hoge) kosten in rekening kan/zal gaan brengen. U kunt een camper boeken via één van de onderstaande links.

Boeking Australische camper: http://www.australiacampers.com/boekingsformulier_australie.htm

Boeking Nieuw Zeelandse camper: <http://www.australiacampers.com/boekingsformulier-nieuw-zeeland.htm>

Hoe verwerken wij uw boeking

- Nadat wij het ingevulde formulier hebben ontvangen wordt uw boeking in het reserveringssysteem gezet. Vervolgens sturen wij u binnen 24 uur per e-mail een boekingsbevestiging toe (van maandag t/m zaterdag).
- U ontvangt daarna van ons binnen 5 tot 7 werkdagen per e-mail het rental confirmation formulier en factuur. Afhankelijk van de route sturen wij u dan ook meerdere documenten met bruikbare reistips toe alsmede een aantal tips in de begeleidende e-mailtekst over o.a. elektriciteit, muziek, National Parks, dieren spotten, etc.
- Het rental confirmation formulier en de factuur worden standaard opgemaakt en verzonden als PDF-bestand.

Aanbetaling

Na ontvangst van de factuur dient de aanbetaling binnen 5 dagen op onze Nederlandse bankrekening te zijn voldaan. Deze is omgerekend van Australische of Nieuw Zeelandse Dollar naar Euro volgens de op de dag van factuuropmaak geldende AUD/EUR of NZD/EUR koers. De hoogte van de aanbetaling varieert van 8 tot 25% van de huurprijs. Is de huurperiode van de geboekte camper 10 dagen of korter dan dient de gehele huurprijs na ontvangst van de factuur ineens te worden voldaan. Zo'n gehele voorafbetaling geldt ook standaard bij boeking van enkele budget modellen (o.a. Poptop) of wanneer er ten tijde van een vroegboekspecial wordt geboekt. Als een aanbetaling niet tijdig is bijgeschreven dan behouden wij ons, in samenspraak met de desbetreffende leverancier, het recht voor om de voor u geboekte camper vrij te geven aan andere reizigers.

Restbedrag

Het restbedrag kunt u voldoen in Australische of Nieuw Zeelandse Dollars bij het afhalen van de camper op het door ons aangegeven afhaaldepot. Het is daar alleen mogelijk om het restbedrag per creditcard te betalen. Een cashbetaling op het afhaaldepot of een betaling van het restbedrag met uw eigen bankpas is niet mogelijk.

Als u ter plekke betaalt per creditcard dan wordt er een bancaire toeslag berekend (transactiekosten) van minimaal 2% (VISA en MasterCard) of 4.5% tot 5% (American Express en Diners Club). De laatste 2 creditcards worden maar bij enkele camperleveranciers geaccepteerd. Als dat daadwerkelijk het geval is dan wordt dit vermeld in een prijsopgave en op uw factuur.

Het is mogelijk om het restbedrag van te voren te betalen via een rechtstreekse overschrijving naar de bankrekening van de camperleverancier. Wij kunnen u voorzien van de bankdetails. Nadat het restbedrag door de leverancier in Australië of Nieuw Zeeland is ontvangen sturen wij u een aangepast rental confirmation toe waarop staat aangegeven dat u het gehele huurbedrag heeft voldaan. Voor het voldoen van het restbedrag dient u het exacte bedrag zoals op het rental confirmation formulier wordt vermeld bij 'balance payable' of 'outstanding balance' aan te houden. Het is tevens mogelijk om een restbedrag naar ons over te schrijven waarna wij er voor zullen zorgen dat deze naar de Australische of Nieuw Zeelandse bankrekening wordt overgeschreven. Hiervoor ontvangt u dan een aparte factuur, later gevolgd door een betalingsbevestiging.

Belangrijk: wilt u ter plekke het restbedrag per creditcard gaan betalen, breng dan uw creditcardmaatschappij of bank op de hoogte!! Doet u dit niet en rekent u op het afhaaldepot ineens een groot bedrag af dan is de kans zeer groot dat dit als een verdachte transactie zal worden gezien waarmee uw creditcard per direct zal worden geblokkeerd. Is uw banksaldo op dat moment niet toereikend dan zit u (voorlopig) met de gebakken financiële peren! Extra minpunt is dat u de camper niet mee zult krijgen. Helaas merken we regelmatig dat er toch reizigers zijn die hier geen weet van hebben, ondanks dat het bovenstaande zeer duidelijk wordt vermeld op elk rental confirmation formulier. Deze laatste dient u uit te printen en ter overlegging mee te nemen naar het afhaaldepot van de camper.

Koers AUD/EUR: deze koers fluctueert dagelijks. Het kan daarom voorkomen dat het restbedrag omgerekend in Euro hoger zal uitkomen dan dat u eerder had berekend/begroot. Het spreekt voor zich dat wij als Australia Campers zijnde niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor dergelijke prijsverschillen, simpelweg omdat we geen enkele invloed op de koers van de Australische of Nieuw Zeelandse Dollar kunnen hebben.

Wijziging na boeking

Uiteraard is het mogelijk om na boeking nog een wijziging door te geven, bijvoorbeeld een andere inleverdatum of een andere afhaalplaats. Weet echter wel dat de meeste camperleveranciers hiervoor (hoge) kosten kunnen of zullen berekenen. Wilt u een overeengekomen boeking wijzigen door de huurperiode met bijvoorbeeld een week te verlengen en is er beschikbaarheid, dan wordt dit meestal gezien als een nieuwe boeking waarvoor de dan geldende flex-tarieven gelden. In de meeste gevallen zult u dan een hogere huurprijs gaan betalen, al dan niet in combinatie met hoge wijzingskosten. Bij de volgende wijzigingen geldt het bovenstaande:

- het wijzigen van de afhaal- of inleverplaats.
- het overstappen naar een ander campertype.
- het verlengen/uitbreiden van de huurperiode.

Wilt u na boeking enkele dagen minder gaan huren dan zal er nooit teruggave van gelden plaatsvinden. Bij het afhalen van de camper zult u het eerder overeengekomen restbedrag moeten voldoen. Heeft u het restbedrag vooraf betaald dan zal er geen teruggave plaatsvinden en blijft de overeengekomen huurprijs uitstaan. Deze huurvoorwaarde wordt door elke Australische en Nieuw Zeelandse camperleverancier gehanteerd.

Openingstijden van de depots en vluchttijden

In een uitgebreide prijsopgave wijzen we een ieder duidelijk op de openingstijden van het depot/de depots. Boekt u de camper en constateert u later dat u qua (vlieg)tijd niet uitkomt met het afhalen dan wel inleveren van de camper dan zal er geen teruggave van gelden worden verleend. Het is daarom sterk aan te raden om *eerst uw vluchttijden goed te gaan bekijken* en pas daarna de camper definitief vast te leggen.

Dubbele boeking

Het komt soms voor dat men eerst bij ons een camper boekt en vervolgens hetzelfde type ook elders laat vastleggen waarmee men denkt op zeker te spelen, zeker ten tijde van geringe beschikbaarheid van een

bepaald campertype. Bij een doorgegeven boeking via het boekingsformulier gaat u echter akkoord met het door ons gedane aanbod en zullen wij de desbetreffende camperboeking in het reserveringssysteem inbrengen. Hiermee is de boeking een feit, ook als u pas de volgende ochtend een bevestiging van ons ontvangt. Blijft u vasthouden aan uw tweede elders gemaakte boeking dan brengen wij u de volledige aanbetsaling in rekening.

Annulering

Een annulering dient altijd schriftelijk aan ons te worden doorgegeven. Bij annulering voor de afhaaldatum is de aanbetsaling te allen tijde non-refundable (dit wordt vermeld op uw rental confirmation formulier) waar de eventueel de door de camperleverancier gehanteerde annuleringskosten nog bovenop komen. In een uitgebreide prijsopgave wordt u gewezen op de geldende annuleringskosten behorende bij het desbetreffende campertype. Het is sterk aan te raden om zelf een annuleringsverzekering af te sluiten. De annuleringskosten kunt u dan claimen bij uw reisverzekeraar, mits u daarvoor natuurlijk een geldige reden heeft.

Verkeersboetes en tolwegen

Opgelopen verkeersboetes tijdens de huurperiode worden door de leverancier verrekend met de huurder, bij het inleveren van de camper of zelfs tot 4 weken na de inlevering van de camper. Voor de verwerking hiervan rekent de gemiddelde camperleverancier een minimum bedrag van \$50.00 per overtreding. Gaat u rijden op de tolwegen in/om Brisbane, Sydney, Melbourne of Auckland, zorg dan dat u van tevoren goed op de hoogte bent hoe het tolsysteem werkt of nog beter, omzeil waar mogelijk de tolwegen. Dit laatste zal u meer reistijd gaan kosten maar het is goed te weten dat de boete voor het missen van de tol flink aan de prijs is. In de na boeking toegezonden reisinformatie wordt duidelijk het e.e.a. beschreven over de tolwegen. Bent u voornemens om toch via de tolwegen te gaan rijden, vraag dan ook op het afhaaldepot naar de werkwijze rond het betalen van een tolbedrag. Dit wordt namelijk niet automatisch uitgelegd, het is uw eigen verantwoordelijkheid om hier naar te vragen. Goed om te weten is dat steeds meer campers kunnen worden uitgerust met een zgn. e-tag waarmee u zorgeloos over de tolwegen kunt gaan reizen (alleen in Australië). Zo'n e-tag is gratis of er worden enkele tientallen dollars voor berekend. Dit geven wij vooraf duidelijk aan.

Wegenrestricties

Wanneer de weersomstandigheden het reizen in een bepaald gebied niet toelaten kunnen er op het afhaaldepot van de camper beperkingen volgen en moet er worden gezocht naar eventuele alternatieve routes. Iedere leverancier werkt met deze voorwaarde. Het is derhalve zeer onverstandig om bijvoorbeeld uw reis middenin het regenseizoen in Darwin te willen beginnen en/of te beëindigen of dan te gaan reizen op trajecten als Darwin-Cairns of Darwin-Broome. I.v.m. het dan heersende regenseizoen is een aantal campertypen niet af te halen of in te leveren in Broome en Darwin gedurende de periode van 20 december t/m 31 maart.

Camperdepots

Wij verstrekken een ieder duidelijke informatie over de ligging van de camperdepots. Desondanks komt het geregeld voor dat men zich hier niet in verdiept en pas ter plekke gaat bekijken waar een afhaaldepot gelegen is en hoe men het beste op een depot kan geraken. Zorg dat u voor uw vertrek vanaf huis goed op de hoogte bent van de ligging van het afhaaldepot. Dit zal bijdragen aan een zorgelozer begin van uw vakantie. Op het aan u toegezonden rental confirmation formulier worden de adres- en contactdetails aangegeven van het afhaaldepot/beide depots met daarbij ook de openingstijden en telefoonnummers. U dient op eigen kosten en gelegenheid de rit naar/vanaf de depots te maken. De taxi is hiervoor het meest gebruikte vervoermiddel.

Creditcard en borg

Een creditcard is verplicht voor het voldoen van de borg. Bij vrijwel alle leveranciers geeft men de camper niet mee als u niet in het bezit bent van een creditcard. Enkel en 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 gedeeltelijk verlaagde eigen risico of uit het maken van een geautoriseerde afdruk van uw creditcard. Dit laatste houdt in dat als er schade is ontstaan met een onduidelijke oorzaak of schuldige, men gerechtigd is om een bedrag ter hoogte van de borg op uw creditcard in te gaan houden totdat de schadeafhandeling is opgelost. Bij het afhalen van de camper gaat u akkoord met de autorisatie van de borg op uw creditcard. Als een camper onbeschadigd, schoongemaakt, met volle brandstoftank, volle LPG fles

(niet bij alle modellen), geleased toilet (alleen bij motorhomes) en zonder verkeersboetes wordt ingeleverd dan zal de borg worden opgeheven/geretourneerd.

Let op: men wacht vrijwel altijd eventuele verkeersboetes af alvorens de borg te retourneren/op te heffen.

Afhankelijk van de leverancier kan er 2 tot 4 weken over heen gaan voordat de opheffing/retournering van de borg zal gaan plaatsvinden. Heeft u er voor gekozen om met bijvoorbeeld een standaard eigen risico van AU\$5000.00 per schadegeval te gaan reizen dan geldt hiervoor hetzelfde. Krijgt u in de 2 tot 4 weekse periode kosten door uw bank aangerekend dan is dit uiteraard voor uw eigen rekening. Heeft u onderweg schade gereden, al dan niet door eigen toedoen, dan zal de camperleverancier bij standaard of deels verlaagd eigen risico net zolang de borg blijven inhouden totdat de schuldvraag is uitgezocht. Vervolgens krijgt u de borg retour op uw creditcard. Overigens hebben wij geen enkele invloed op de opheffing/retournering van de borg.

Afhalen van de camper

Indien u bij het afhalen van een camper constateert dat er iets niet in orde is, gelieve dit dan direct te melden aan de depotmedewerker. Bij het afhalen dient de huurder altijd zelf het inventaris te checken aan de hand van een verkregen inventarislijst en eventuele gebreken/beschadigingen door te geven aan de depotmedewerker. Vraag ernaar als er geen inventarislijst aan u is/wordt overhandigd! Check in het bijzonder de meegeleverde buitentafel en stoelen en klap deze uit. Kijk ook of de sluiting van de koelkast goed werkt, het gaas van de hordeur (alleen bij de meeste 4, 5 en 6 persoons motorhomes aanwezig) en/of ramen nog heel is en of de camper is afgetankt door de vorige huurder. Klachten over ontbrekende dingen, beschadigingen aan het exterieur en interieur, een vuile camper, kapotte tafel of stoel, e.d. die u zelf meteen had kunnen constateren bij pick up van de camper nemen wij niet in behandeling. Dit omdat we uiteraard geen zicht hebben op het probleem terwijl dat voor u en de depotmedewerker wel heel goed zichtbaar zal zijn geweest. Neem de tijd om op het afhaaldepot het interieur van de camper na te lopen en laat u nooit beïnvloeden door een haastige of ongeduldige depotmedewerker of andere wachtende reizigers na u!!

Het kan voorkomen dat een camper niet goed gecontroleerd is bij het inleveren of dat de vorige huurder kapotte onderdelen heeft verzwegen. Dat is uiteraard de verantwoordelijkheid van de camperleverancier en het desbetreffende depot. De depotmedewerkers zijn er natuurlijk niet voor niets! Stel gewoon uw vragen, zelfs als u de Engelse taal niet goed beheerst want deze mensen hebben dagelijks te maken met huurders/toeristen. Laat het ons weten als het depotpersoneel een slechte service of indruk heeft gegeven.

In een prijsopgave wijzen we een ieder op de staat van de gevraagde camper, zeker bij interesse in een ouder campertype en/of als er op het aanvraagformulier wordt aangegeven dat men alleen het allergeedkoopste model wil gaan huren. Het komt namelijk meer dan eens voor dat reizigers een bepaald verwachtingspatroon hebben van de geboekte camper welke dan ter plekke niet overeen blijkt te komen met wat men voor ogen had. Het principe is echter simpel: hoe lager de huurprijs, hoe ouder de leeftijd van de camper is (behalve bij specials). Deze modellen zijn heel veel verhuurd wat overduidelijk in het interieur te zien kan zijn. Best wel logisch want u kunt immers ook geen Porsche huren voor de prijs van een Fiat Panda....

Huurcontract

De boekingsbevestiging welke u per e-mail krijgt toegezonden alsmede het rental confirmation formulier is een bevestiging van reservering en bewijs van (aan)betaling en geen huurcontract. Bij het afhalen van de camper wordt het huurcontract aan u overhandigd. Deze dient u door te lezen en vervolgens te ondertekenen. Dit is een in Australië rechtsgeldig document waarmee de camperhuurder de definitieve overeenkomst met de camperleverancier aangaat. Met het tekenen verklaart u akkoord te gaan met de eventuele extra's, de staat van de camper en de geldende huurvoorwaarden. Het komt geregeld voor dat een huurder na het tekenen alsnog een mankement ontdekt, het interieur hem/haar niet naar de zin is of iets constateert wat hem/haar ten onrechte is aangerekend. Blijkt dat het geval te zijn dan dient u zich onmiddellijk te richten tot de medewerkers van het afhaaldepot. U bent immers nog ter plekke of dicht in de buurt van het depot en een probleem kan in veel gevallen snel worden opgelost. Helaas komt het nog wel eens voor dat men zulke punten bij ons, Australia Campers, neerlegt i.p.v. dat men iets direct meldt op het depot. Is het huurcontract getekend dan kan er alleen nog maar rechtstreekse communicatie plaatsvinden tussen de huurder en de camperleverancier. Wij blijven daar altijd buiten vanwege het feit dat u een in Australië rechtsgeldig document/huurcontract heeft getekend.

Schade aan de camper

Gaat er tijdens uw reis iets kapot en vervangt u dit zonder de camperleverancier daar over in te lichten, dan vindt er alleen in speciale gevallen retournering van gelden plaats. Alle schade, zowel aan het exterieur als interieur, dient te allen tijde te worden vermeld bij het inleveren van de camper. Bonnen van een eventuele aankoop ter vervanging van een kapot gegaan attribuut dient u verplicht te overleggen bij het inleveren van de camper. Wij nemen nooit door u gedane aankopen ten behoeve van de camper en/of inventaris in behandeling. Dit dient u te allen tijde af te handelen bij het inleveren van de camper op het desbetreffende camperdepot.

Heeft u onderweg schade gereden, al dan niet door eigen toedoen, dan dient u dit altijd af te handelen op het inleverdepot van de camper. Laat bij een aanrijding onderweg altijd een politierapport opmaken en maak foto's van de schade/het ongeval. Hierdoor zal de afwikkeling van de schade worden vereenvoudigd. Vanzelfsprekend dient u de camperleverancier te bellen voor het geval u door forse schade niet meer verder kunt rijden.

Wij bemoeien ons niet met schadeafhandeling, simpelweg omdat wij er geen goed zicht op kunnen hebben. Wees eerlijk richting de leverancier als u schade heeft gereden!! Het komt helaas vaak voor dat een huurder de situatie of oorzaak van schade anders richting hen voorstelt om zo te proberen om onder eventuele kosten uit te komen. Dit komt vooral voor bij de volgende schade: vergeten te tanken waarna men onderweg strandde, schade ontstaan bij het achteruit rijden, schade na het stiekem rijden op onverharde wegen waarop men niet had mogen komen en een aanrijding met een kangoeroe of ander dier na het rijden in het duister.

Wijzigingen door de voertuigleverancier

Als een leverancier na uw boeking de huurvoorwaarden of een toeslag wijzigt of veranderingen aanbrengt in het interieur en/of de uitrusting/indeling van de camper, dan kan Australia Campers daar vanzelfsprekend niet voor verantwoordelijk worden gehouden. Op onze website en in een prijsopgave worden enkel en alleen de details vermeld zoals wij deze aangeleverd hebben gekregen door de desbetreffende camperleverancier.

Vervangend voertuig

Elke camperleverancier behoudt zich het recht voor om in het geval van onverwachte of bepaalde omstandigheden, bijvoorbeeld bij een beschadigde camper of bij de verkoop van een campertype, het geboekte exemplaar te vervangen door een vergelijkbaar alternatief. Dit houdt volgens de Australische wetgeving geen schending van de overeenkomst in en geeft daarom geen recht op retournering van gelden.

Klachten

Denkt u een gegronde klacht te hebben over de door u geboekte camper dan dient u deze klacht binnen 3 dagen na het afhalen van de camper aan ons te laten weten, schriftelijk of per e-mail, en dient u deze klacht te allen tijde te melden bij de camperleverancier. Restitutie van gelden vindt nooit plaats door ons, Australia Campers, maar alleen door het afhaal en/of inleverdepot of door het hoofdkantoor van de camperleverancier. Wij boeken de camper van uw keuze en zullen er in overleg met de desbetreffende leverancier zorg voor dragen dat het gekozen/geboekte campertype voor u gereed staat. De leverancier is eigenaar van de camper en dient er zorg voor te dragen dat u een schoon, goed werkend en compleet voertuig mee zult krijgen. Een klacht, waarover dan ook, dient te allen tijde te worden afgehandeld bij het inleveren van de camper, dit daar u immers nog ter plekke bent wat het afhandelen van (een) klacht(en) zal vereenvoudigen.

Opmerking

Het kan zijn dat sommige van de bovenstaande informatie negatief overkomt maar dit dient enkel en alleen om u zo volledig mogelijk in te lichten. In de praktijk komen deze zaken gering voor aangezien wij samenwerken met een netwerk van professionele camperleveranciers met veelal gemotiveerd en behulpzaam personeel. Nagenoeg alle klanten die u zijn voorgegaan zijn bijzonder tevreden over de door ons geboden boekingservice. Zie de onderstaande pagina waarop u een selectie van de ingezonden foto's van onze klandizie zult aantreffen.

<http://www.australiacampers.com/kampereninaustralie.htm>