
Foire aux questions - Autocaravanes

1^{er} avril 2009 – 31 mars 2010

Australie



Qu'est-il fourni dans une Autocaravane Maui ?

Les autocaravanes Maui offrent un confort de luxe ; citons : une cuisinière à gaz, un réfrigérateur, un microondes, et pour les plus gros véhicules, des toilettes et une douche. Les équipements de cuisine comprennent la vaisselle, les couverts, des saladiers, une poêle, des casseroles, une bouilloire, un grille-pain et une cafetière. Sans supplément, Maui fournit les couettes, les oreillers, les draps et les serviettes pour le nombre de voyageurs.

Nous recommandons fortement l'utilisation de sacs souples au lieu de valises pour vos bagages. Les sacs souples prennent moins de place et se rangent plus facilement dans les armoires et les compartiments de rangement du véhicule.

Ai-je le droit de conduire une autocaravane avec un permis standard ?

Oui. Vous devez présenter un permis de conduire non provisoire et non restrictif de votre pays d'origine au moment de la location. Si votre permis n'est pas rédigé en anglais, un permis international valide est également demandé.

Avez-vous des véhicules à boîtes de vitesses automatiques ?

Les Spirit 2, Spirit 2 T/S et Spirit 4 ont des boîtes de vitesses manuelles. Toutes les autocaravanes Spirit 6 ont des boîtes de vitesses automatiques.

Quelles sont les restrictions d'âge pour conduire une Maui ?

Les conducteurs doivent être âgés de plus de 21 ans. Si vous avez plus de 75 ans, un certificat médical est demandé au moment où vous venez chercher le véhicule. Ce certificat doit spécifier que vous êtes apte médicalement à conduire un véhicule à moteur.

Comment la location est-elle calculée ?

Les locations d'autocaravanes sont calculées pour chaque jour de calendrier.

Y-a-t-il un minimum de durée de location ?

La durée minimum de location pour la Spirit 2 Grande et la Spirit 2T/S est de **5 jours** et de **7 jours** pour la Spirit 4 et la Spirit 6. Une durée minimum de **7 jours** s'applique également pour les locations allers-simples et pour les locations entre le 15 décembre 2009 et le 5 janvier 2010.

Les périodes minimum de location sont modifiables durant les périodes de pointe.

Est-il possible de venir prendre une Autocaravane Maui dans une ville et de la laisser dans une autre ?

Les locations allers-simples sont disponibles entre toutes les succursales, à l'exception des locations allers-simples vers ou depuis la Tasmanie pour les 4x4, qui sont possibles sur demande. Les locations allers-simples sont d'un minimum de 7 jours et un tarif aller-simple de AU\$250 est applicable lorsque la prise en charge est effectuée à Cairns, Brisbane, Sydney, Melbourne, Hobart ou Adelaïde et lorsque le véhicule est restitué dans l'un de ces lieux. Si le véhicule de location vient de Darwin, Broome, Alice Springs ou Perth ou y retourne, le tarif aller-simple sera de \$250. Les allers-simples sont inclus dans le Premium Pack de Maui.

Un supplément pour lieu éloigné de AU\$650 s'applique à toutes les locations où le véhicule est pris en charge ou restitué à Broome. Un seul supplément pour lieu éloigné est prélevé par véhicule. Ces frais sont facturés en plus du tarif aller-simple le cas échéant.

Puis-je prendre ou rendre une Maui à l'aéroport ?

HOBART: Notre agence de Hobart est située à l'aéroport.

ADELAÏDE: Un service de transfert est maintenant disponible à Adelaïde entre l'aéroport, la gare centrale, le centre-ville et North Adelaïde. Sous réserve de disponibilité. Les prix varient. Renseignez-vous auprès de l'agence d'Adelaïde le jour de votre voyage.

POUR TOUTES LES AUTRES SUCCURSALES : Les transports en commun et des services de taxi desservent toutes les autres agences. Maui remboursera le prix de la course de votre taxi depuis l'aéroport jusqu'à l'agence sur présentation du reçu.

Des frais de concession aéroportuaire peuvent être facturés pour les locations avec prise en charge ou restitution aux aéroports. Des frais de prise en charge à l'aéroport de AU\$16,50 par location seront prélevés

pour les véhicules pris en charge à l'aéroport de Hobart. Ces frais sont susceptibles de changer et de nouvelles taxes d'aéroport peuvent voir le jour.

A quelle heure puis-je prendre ou rendre une Autocaravane Maui?

Pour les agences de Brisbane, Sydney, Melbourne, Hobart, Adelaïde et Perth : tous les jours, de 7h30 à 16h00 du 1^{er} septembre au 30 avril et de 10h00 à 16h00 du 1^{er} mai au 31 août.

Pour les agences d'Alice Springs, Darwin, Broome et Cairns : tous les jours de 7h30 à 16h00 du 1^{er} mai au 31 octobre et de 10h00 à 16h00 du 1^{er} novembre au 30 avril.

Toutes les agences sont fermées le jour de Noël. Maui demande à ses clients de se trouver dans ses bureaux avant 15h30 pour prendre ou rendre les véhicules. Il faut compter environ 45 minutes pour les formalités de réception d'un véhicule.

Puis-je changer la date et la destination de remise du véhicule durant ma location ?

Si vous désirez prolonger votre location, vous devez d'abord en demander l'autorisation auprès de l'agence de destination car toute prolongation de location est sous réserve de disponibilité. Les coûts supplémentaires de location seront prélevés sur votre carte de crédit. Si le véhicule est rendu plus tôt pour une raison ou une autre, il n'y a pas de remboursement. Si vous désirez changer la destination de remise du véhicule, vous devez d'abord en demander l'autorisation auprès de l'agence de destination. Un supplément de AU\$550 est applicable.

Et si je veux changer le type de véhicule que j'ai réservé ?

Si vous désirez un plus gros véhicule et que le véhicule est disponible, le supplément sera prélevé au moment où venez chercher le véhicule. Si vous désirez prendre un véhicule plus petit, vous n'aurez droit à aucun remboursement.

Quels sont les frais d'annulation ?

Si annulé 22 jours avant la date de prise de véhicule

Si annulé entre 21 et 7 jours avant la date de prise de véhicule

Si annulé entre 6 jours et 1 jour avant la date de prise de véhicule

Si annulé le jour de la prise du véhicule ou client défaillant

Si le véhicule est rendu plus tôt pour quelque raison que ce soit

Aucun frais

20% de la location

50% de la location

100% de la location

Pas de remboursement disponible

Y-a-t-il un droit pour conducteur supplémentaire ?

Non, celui-ci est inclus dans le prix de votre location.

Est-il possible d'installer un siège de sécurité pour bébé ?

Oui, des rehausseurs pour enfants peuvent être montés dans toutes les Autocaravanes Maui; cependant, les sièges de sécurité pour bébé ne peuvent se monter que dans les Spirit 4 et Spirit 6. Maui en loue. Pour plus de renseignements sur l'endroit où votre enfant sera assis, veuillez vous informer auprès de votre consultant.

Combien de temps la batterie reste-t-elle chargée ?

Les véhicules Maui ont deux batteries ; l'une pour faire tourner le moteur et l'autre pour faire fonctionner les équipements de séjour tels que le frigidaire ou la lumière. Cette batterie reste chargée pendant environ 12 à 14 heures. Si elle est à plat, vous pouvez la brancher sur le moteur pour la faire redémarrer, mais vous aurez besoin de brancher le véhicule sur le secteur (240V) pour recharger complètement la batterie.

Où puis-je camper avec mon Autocaravane Maui ?

L'Australie a un réseau très important de parcs de vacances dans tous les centres touristiques importants et dans la plupart des villes. Nous recommandons les parcs **BIG4 Holiday Parks** où tous les locataires des autocaravanes Maui reçoivent une ristourne de 10% sur les prix des emplacements des parcs BIG4. Ils offrent d'excellents aménagements touristiques, ainsi que les moyens de vous débarrasser de vos eaux usées. Vous pouvez également y brancher votre véhicule sur le secteur.

Quelles sont les routes sur lesquelles je n'ai pas le droit de conduire ?

Les véhicules à 2 roues motrices ne peuvent rouler que sur des routes goudronnées. La seule exception étant les routes d'accès aux campings reconnus et la route menant à Kangaroo Island (Australie Méridionale). Si les routes ou les conditions climatiques sont défavorables, nous nous réservons le droit de limiter les déplacements du véhicule.

Puis-je fournir mes coordonnées avant d'arriver à une Agence Maui?

Oui. Pour gagner du temps, vous pouvez remplir notre formulaire de pré-enregistrement en ligne. En nous fournissant vos coordonnées à l'avance, le personnel de l'agence sera à même de remplir les formalités de location de votre véhicule plus rapidement, ce qui vous permettra de partir sur la route avec le minimum de délai. Vous pouvez vous préenregistrer en cliquant sur le lien au bas de votre confirmation par email ou en visitant www.maui-rentals/rentquickau.

Le contrat de location (qui vous sera présenté pour que vous le signiez au moment de la prise de votre véhicule) est également disponible auprès de www.maui-rentals.com si vous désirez le lire avant votre arrivée.

Avez-vous un service d'aide aux véhicules sur la route ?

Oui. Veuillez appelez au numéro gratuit à tout moment dans les 24 heures suivant toute panne d'un équipement. Cela nous donnera la possibilité de résoudre le problème.

Service d'assistance aux clients d'autocaravanes : 1300 363 800

Voitures de location : 1800 811 506

En tant que Partenaires de notre Service d'assistance aux clients, le personnel des BIG4 Holiday Parks connaît les véhicules Maui (problèmes non mécaniques) et peut vous aider pour le fonctionnement quotidien de votre autocaravane, durant votre séjour dans leur parc.

La Garantie Maui.

Nous apprécions votre clientèle et nous vous remercions d'avoir choisi Maui. Nous espérons que vous prendrez une minute pour remplir notre questionnaire d'enquête sur notre service aux clients à la fin de votre location. Nous soutenons nos produits et nous tenons notre Garantie Maui. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre location, veuillez nous contacter:

Email: servicequality@thlonline.com

Fax: (+61 3) 9687 4844

REMARQUE IMPORTANTE : Ces pages ne sont qu'une foire aux questions. Pour les Clauses et Conditions complètes de Maui, veuillez demander le Contrat de Location Maui auprès de (www.maui.com.au). Tous les prix indiqués dans ce document sont en dollars australiens. Nous nous réservons le droit de changer sans préavis les tarifs et les conditions indiqués dans nos brochures et/ou nos documents.