

## VERZEKERING TIJDENS UW VAKANTIE EN EVENTUELE SCHADE AAN DE CAMPER

### Verzekering camper

De gehuurde camper is **allrisk verzekerd**. U heeft echter wel een eigen risico bij schades.

Uw eigen risico is maximaal € 1.500,00 per gebeurtenis bij schades onder 2 meter hoogte.

Bij schades boven 2 meter geldt een eigen risico van € 2.500,00 per gebeurtenis.

Bij campers met een C1 rijbewijs (integraal camper) geldt een eigen risico van € 3.500,00 per gebeurtenis.

Via een eigen **risico verzekering** kunt u de afkoop van uw eigen risico aanvragen waardoor uw eigen risico naar € 0,00 gaat. Dat kan enkel online en bijvoorbeeld via de link van Allianz huurautoverzekering:

<https://www.allianz-assistance.nl/reisverzekering/eigen-risico-verzekering-autohuur.html>

Om een zorgeloze reis te hebben, adviseren wij u om deze optie te nemen.

De **borg** van € 1.000,00 die u betaalt bij het huren van de camper, moet altijd betaald worden. Ongeacht of u een eigen risico afkoopt of niet. Mocht er onverhoopt iets verrekend moeten worden, (denk hierbij aan schades in de camper of andere schades), zullen wij dit alvast verrekenen met de borg. Dit bedrag kunt u bij de eigen risico verzekering verhalen.

Een **reis- en/of annuleringsverzekering** dient u zelf af te sluiten. Dit is uw eigen verantwoordelijkheid.

Bij annulering is de huurder de volgende annuleringskosten verschuldigd:

- tot 12 weken voor aanvang van de gebruikers periode: 25% van de overeengekomen som. Met een minimumbedrag van 1000 euro.
- 12 tot 6 weken voor aanvang van de gebruikers periode: 60% van de overeengekomen som.
- 6 weken tot aanvang van de gebruikers periode: 90% van de overeengekomen som .
- vanaf de aanvang van de gebruikers periode: 100% van de overeengekomen som.

Met een **annuleringsverzekering** bent u verzekerd voor onverwachte kosten en risico's als u uw reis moet annuleren. Er kunnen immers allerlei redenen zijn waardoor u uw reis moet annuleren, zoals ziekte, ongeluk of familieomstandigheden.

Let op: het afsluiten van een annuleringsverzekering moet u voordat u boekt geregeld hebben.



Paul Stoel

Haffkamp Verhuur B.V.

Handelsstraat 37 | 6135KK, Sittard | + 31(0)85-48 55 44 1 | [info@haffkamp.eu](mailto:info@haffkamp.eu)

KvK 88113175 | BTW NL864507100B01 | IBAN NL67 INGB 0398 3540 49 | BIC INGBNL2A

## PECHHULP ONDERWEG

Wanneer er tijdens de vakantie **pech** met de camper is, zoals bijvoorbeeld het uitvallen van de motor, dient u contact op te nemen met ons noodnummer: **+31 (0)85 – 48 55 44 1**

U krijgt buiten onze openingstijden te horen dat wij gesloten zijn, blijf aan de lijn en luister het gehele bandje af, voor noodgevallen zijn wij gewoon bereikbaar voor u en wordt u doorverbonden met een medewerker.

Als we het hebben over de noodgevallen voor de camper, dan hebben we het over hulpverlening omdat de camper uitvalt. Bijvoorbeeld een defect lampje of horgordijntje, vallen niet onder een noodgeval. Hiervoor kunt u tijdens openingstijden contact met ons opnemen.

Bevindt u zich op een gevaarlijke locatie of staat u bijvoorbeeld op de snelweg, volg dan de landelijke normen die gelden (bijvoorbeeld zoals in Nederland bel 112)

**Onderstaande nummers enkel gebruiken in opdracht van een medewerker van onze 24uurs nooddienst:**

### **Spitz - VHD**

+31 850 239252.

### **FIAT camper assistance**

00800 3428 1111

(back-up nummer +39 02 441 2160)

### **CITROEN assistance**

NL: 0800 022 22 44

Buitenland +31 20 65 45 63 8

### **MERCEDES service hotline**

+31 206 545 277

### **MAN Mobile24**

00800 66245324

### **PEUGEOT assistance**

NL: 0800 023 17 33

Buitenland: +31 20 654 55 36

### **VW Pechhulp**

NL: 088 - 0330109

Buitenland: +3188 - 0330109

### **Ford Assistance**

NL: 070 - 7703777

Buitenland: +31(0)70-3145169

### **Proces hulpverlening versnellen (Spitz hulpdienst)**

Waar het voor u soms lang wachten lijkt, is de hulpdienst voor u aan het werk om de hulp zo snel en adequaat mogelijk te regelen.

Wanneer u door de sleepdienst bij een garage bent gebracht, dient u zelf de opdracht voor een diagnose aan de garage te geven. Bij de meeste buitenlandse hulpdiensten geldt: **geen opdracht = geen diagnose!**

Het opvragen van een diagnose is vaak erg tijdrovend. Er kan veel tijd gewonnen worden als u meteen na het horen van de diagnose vanuit de garage met de Spitz hulpdienst (VHD) belt. Als de medewerker van de alarmcentrale de diagnose doorkrijgt van de garage, kunnen ze meteen een inschatting maken of er in het buitenland gerepareerd kan worden, of dat er vervolghulp georganiseerd moet worden.

Wanneer een camper later op de dag strandt, dan kunt u er van uit gaan dat de camper niet dezelfde dag een diagnose krijgt. Soms wordt er verwacht dat u bij pech zult moeten overnachten bij het garagebedrijf waar de camper naartoe gesleept. Overleg een hotelverblijf altijd met een hulpverlener van de Spitz hulpdienst (VHD).

Wanneer u bij de garage bent, vraag of de camper op stroom gekoppeld mag worden om de koelkast te blijven koelen. Op die manier worden vervelende verrassingen voorkomen als de camper een paar dagen in de zon staat. Vraag om een diagnose opdracht en spreek met de garage af te bellen als de diagnose bekend is.

### **Kwaliteit hulpverlening**

Hoe hard we er ook samen aan werken, de hulpverlening in het hoogseizoen loopt niet altijd helemaal soepel. Het is en blijft mensenwerk en de hulpverlening is volledig afhankelijk van lokale partijen. Dit kan betekenen voor u als huurder dat de hulpverlening niet altijd naar wens of verwachting verloopt.

Heeft een garage geen tijd om een goede diagnose te stellen of houdt de hulpverlener eerst een paar uurtjes pauze omdat het te warm is, dan kom je niet verder. Helaas zijn dit zaken waar zowel wij als de uitvoerende hulpverlener weinig invloed op hebben. Behalve dat wij continu in gesprek zijn met de hulpverlener over dergelijke situaties en de kwaliteit van naleving van afspraken, staan wij soms ook met de zogenaamde 'rug tegen de muur'.

Mocht de huurder pech overkomen, weet dan dat er mensen hard werken om de huurder zo goed en zo snel mogelijk te helpen. Er zullen bij een pechgeval altijd frustraties ontstaan maar probeer deze niet op de hulpverleners af te reageren want dat werkt vaak in uw nadeel.

In het hoogseizoen zullen de wachttijden langer zijn. Wij gaan er van uit dat er geen of onvoldoende vervangende voertuigen beschikbaar zijn.

### **Wat kunt u zelf doen om pech te voorkomen?**

Haffkamp Campers probeert de kans op pech te verkleinen, door voor vertrek goed onderhoud te plegen, de camper te controleren, vloeistoffen aan te vullen en zaken te vervangen die vervangen moeten worden. Tijdens de huurperiode bent u zelf verantwoordelijk voor uw oliepeil, ruitensproeiervloeistof, adblue, bandenspanning e.d.

Pech is vervelend, kost tijd en geeft frustraties dus voorkomen is beter!

### **Pechhulp zelf regelen, betekent geen vergoeding**

Ontstaat er pech en de hulpdienst wordt ingeschakeld, dan zijn er termijnen vastgesteld waarbinnen de hulpverlening moet plaatsvinden. Dit gaat dan om de termijn van diagnose stellen en eventueel het inzetten van een vervangende camper of vervangend vervoer. Wij begrijpen dat het heel frustrerend kan zijn als u niet binnen het uur geholpen kan worden. Maar, ga zeker niet op 'eigen houtje' hulp regelen. Kosten die worden gemaakt zonder overleg met de hulpdienst worden namelijk **niet** vergoed.

Ook hier geldt: hulpverlening kost tijd en geduld.

Laat hulpverleners hun werk zoveel mogelijk uitvoeren. Mocht het echt misgaan in een dossier, dan grijpen wij zeker in.

### **Vergoeding bij uitval**

Valt de camper uit en zou u recht op vervangend verblijf, vervoer en/of camper hebben (indien beschikbaar). De kosten van levensonderhoud (boodschappen, dinertjes) worden nooit vergoed.

Eerder is aangegeven om bij de garage de camper aan de stroom te zetten, daarmee voorkomt u dat de inhoud van de koelkast verloren gaat. Voor de inhoud van de koelkast is geen vergoeding beschikbaar.

### **SCHADE AAN DE CAMPER**

U dient **ALTIJD** een schadeformulier in te vullen. Ook als het niet uw schuld is. Met een half of niet ingevuld schadeformulier bent u voor de volledige schade aansprakelijk aan eventueel beide voertuigen.

VUL UW SCHADE FORMULIER ALTIJD CORRECT IN.

In elk land is het Europees schadeformulier hetzelfde. Vakje 1 op het Nederlandse formulier is gelijk aan het Spaanse of Duitse vakje 1. Indien u er niet uitkomt bij het invullen van het schadeformulier, pak dan het Nederlandse schadeformulier erbij. Zo weet u zeker dat de kruisjes op de juiste plek worden gezet. Een foutief ingevuld formulier kan bij de afwikkeling en erkenning van de schade grote gevolgen hebben, het schadeformulier is namelijk leidend!

### **Schadetaxatie en foto's inleveren verzekering**

U ontvangt van Haffkamp Campers een mail met de schadetaxatie en de huurovereenkomst. U kunt deze mail samen met uw polisnummer indienen bij de verzekering. De verzekering zal het eigen risico aan u uit betalen.

Zorg dat u zelf ook foto's van de schade maakt.

#### **- Schadefactuur**

Vanuit ons hoofdkantoor in Sittard ontvangt u de factuur. Wanneer uw schade onder de 1.000,00 is, zullen wij dit verrekenen met de borg en het restant borg op uw rekening storten. Wanneer het schadebedrag hoger is dan 1.000,00, ontvangt u geen borg retour en dient u het overige schadebedrag over te maken.

#### **- Schadeproces**

Het gehele schade proces van inname camper, schade taxatie, schadefactuur en uitbetalen restant borg duurt ongeveer 2 weken. In het hoogseizoen zal dit gezien de drukte langer kunnen duren.

Haffkamp Campers.

## Schade camper

Schade die ontstaan is tijdens uw huurperiode dient u **direct** per mail met foto's naar [info@haffkamp.eu](mailto:info@haffkamp.eu) te sturen, conform algemene voorwaarden artikel 2c. Hierdoor kunnen wij tijdig de benodigde onderdelen bestellen en de camper inplannen in onze werkplaats.

Om schades af te handelen en resterende borg te kunnen terugstorten, hebben we de meest voorkomende schades voor u hier vermeld met een indicatief bedrag:

- Spiegel half intergraal & buscamper defect € 450,00 - €950,00
- Spiegel integraal defect v.a. € 850,00 - €1600,00
- Spiegelglas defect vanaf € 50,00
- Kras of deuk aan zijwand/ achterwand onder 2 meter vanaf € 1.500,00
- Bumperdeel defect/beschadigd € 450,00 - €1500,00
- Bumper defect € 1200,00 - €3500,00
- Deur/ spatbord / lijst/ motorkap beschadigd € 350,00 - €1500,00 per deel
- Elektrische opstap beschadigd of defect € 800,00 - €1500,00
- Voorruit ster vanaf € 110,00
- Voorruit compleet vanaf € 800,00
- Voorruit integraal camper vanaf € 2500,00
- Hordeur 80cm defect vanaf € 600,00
- Hordeur extra breed defect vanaf € 750,00
- Fietsendrager gebogen (geraakt of zwaar beladen) vanaf € 750,00
- Rookschade en of rookgeur (sigaretten, sigaren) zonder pardon wordt er € 1.000,00 ingehouden van uw borg. Dus sluit ook uw deur als u buiten rookt.
- Luifel defect (prijs vanaf) € 1.000,00
- Schade boven 2 meter tot max. € 2.500,00 na taxatie per gebeurtenis (B-rijbewijs wagen)
- Schade boven 2 meter tot max. € 3.500,00 na taxatie per gebeurtenis (C-rijbewijs wagen)
- Bij kleinere schades dan €1.000,00 euro wordt niet de gehele borg ingehouden maar de schade hersteld het reguliere uurloon (€ 75,00 euro excl. BTW) worden doorgegeven aan de huurder.



## Spitzzy Schade aan de achterbumper kun je voorkomen

Spitz



Paul Stoel

Haffkamp Verhuur B.V.

Handelstraat 37 | 6135KK, Sittard | + 31(0)85-48 55 44 1 | [info@haffkamp.eu](mailto:info@haffkamp.eu)

Kvk 88113175 | BTW NL864507100B01 | IBAN NL67 INGB 0398 3540 49 | BIC INGBNL2A