

この度はエルモンテ RV をご予約いただきありがとうございます。弊社はお貸しする前に、車輛の整備点検など可能な限りのメンテナンス作業はさせて頂いておりますが、レンタル中になんらかの不具合が発生する場合がございます。その際の対応についてのルール・補償は下記の通りです。返却手続き終了後あるいは帰国・帰宅後のクレームはお受けできませんので、必ず返却の際に STAFF に申し出て解決するようにお願い致します。

VEHICLE SUPPORT & USE

Maintenance and Use Responsibility (整備と利用者の責任)

Client is responsible for routine maintenance while traveling (checking coolant, oil, tire pressure, etc.), as well as immediately reporting mechanical failures. Clients may be held responsible for mechanical damage due to negligence of operation and/or performing normal maintenance. Tools for vehicle repair and tire change are not provided since clients are not authorized to make repairs.

利用者はレンタル期間中、冷却水・オイル・タイヤの空気圧などをチェックしてください。利用者ご自身でタイヤ交換はできませんので、そのための工具は積んでおりません。

Reimbursements & Refunds

El Monte RV operates one of the newest fleets in the industry. Yet as motor homes are mechanical devices they may occasionally develop problems.

エルモンテRVはできる限り新しい車輛を用意していますが、機械的な不具合が発生する可能性は否定できません。

□ **Refunds for Mechanical problems:** In the event of a mechanical problem requiring repairs over \$75 clients must call El Monte RV's On-The-Road Support for authorization.

車輛故障の修理費用が75ドル以上に場合、修理前にEl Monte RV's On-The-Road Supportに電話をかけ許可を取って下さい。A toll free number is provided for assistance with problems, questions, etc: at **1-800-367-4707**.

修理の許可あるいはメカニカルな質問は通話無料の電話番号: 1-800-367-4707

Clients will be reimbursed on return and upon presentation of receipts for replaced parts. No receipts over \$75 will be reimbursed without prior authorization.

電話で許可を得ないで修理し、その修理代金が75ドル以上の場合、清算されない場合があります。

□ **Left Items:** In the unlikely event that items are missing from kitchen or personal kits, or for example if a client needs an additional blanket, or client needs to replace an item for the motor home such as a water hose, sewer hose, etc., the client may purchase these items without prior approval and will be refunded at return upon presentation of valid receipts, provided they not total more than \$75.

キッチンキット(調理器具類)やパーソナルキット関係で、例えば毛布の追加が必要になり購入した場合あるいは水道ホースや排水ホースを修理したり新たに購入した場合、車輛返却時にそのレシートを提示し説明していただければ75ドル以内の費用であればその場で返却致します。※75ドル以下は電話連絡は不要です。事後報告で結構です。

□ **Breakdowns:** In the event of a mechanical breakdown requiring the vehicle to be in repair for more than 12 hours, El Monte RV will refund lost-use rental charges only. El Monte RV's maximum liability shall be for the refund of nightly rental charges or fractions thereof. No claims for rental car, hotel, telephone, etc., will be accepted.

車輛の不具合のための修理に12時間以上かかる場合、レンタル費の一部を返却致します。

エルモンテRV社が負担させて頂く範囲については、レンタル契約時または電話で問い合わせた時にエルモンテRVスタッフにご相談ください。

□ **Accompanying vehicles:** Accompanying vehicles are not eligible for compensation.

車輛故障等の理由で予定の飛行機便に間に合わない等の事態が発生した場合、エルモンテRVはその補償はお受けできませんので時間に余裕のあるスケジュールを組んでください。

□ **Travel Agent Assistance:** Contacting one's travel agency or tour operator will have no effect on the availability and/or speed of vehicle towing, repair and/or replacement and no compensation of any kind will be given for communication costs incurred. Clients should be instructed by their travel agency/tour operator to coordinate the repair efforts only with El Monte RV's On-The-Road Support and to discuss compensation with the staff at the return rental counter.

車輛故障などで修理あるいは修理工場までの牽引が必要な場合、予約を申し込んだ旅行会社や販売店に電話しても決して速やかな解決にはなりません。El Monte RV's On-The-Road Supportに電話していただく事、返却時にエルモンテRVスタッフに説明し、清算の手続きをしてください。

□ **Non-essential items:** Radio, air-conditioning, refrigerator, generator, microwave, appliances, automatic step and cruise control, are not considered mechanical breakdowns.

「ラジオ(オーディオ・TV関係も含む)」「冷蔵庫」「電子レンジ」「入口の電動ステップ」「クルーズコントロール」や車内の機器類の故障は補償の範囲ではありません。

□ **Client Complaints:** Client refund or reimbursement requests must be received in writing with all supporting documentation no later than 45 days after rental return to be eligible for compensation consideration. El Monte RV reserves the right to take up to 60 days after receipt of the complaint to investigate and answer.

クレームを頂いた場合、返却後45日以内に文章にて回答いたします。

※日本に帰国後のクレームは、その車輛の不具合に関する確認がとれません。そのため日本でクレームをお受けしても解決には至りませんので、あくまでも返却時にエルモンテRVスタッフに直接説明し清算してください。

□ **On The Road Support Contact requirement:** In order to be eligible for any lost-use refund client must have contacted El Monte RV's On-The-Road Support during their rental period and must have followed Roadside's instructions, self-help tips, and/or recommendations for repair.

車輛に何らかの不具合や故障が発生した場合、まずEl Monte RV's On-The-Road Support に電話をかけ、その指示に従ってください。

□ **Loss of Rental:** Clients will be charged 'loss of use' fees for company's lost rental revenue, up to the amount of the deductible, based on an estimated time of motor home repair.

車輛の不具合を修理するためにレンタル期間が短縮された場合、そのレンタル費の一部を返却致します。

※修理にかかる前に El Monte RV's On-The-Road Support の承諾が必要ですが、承諾されている場合は返却時にエルモンテ RV スタッフが清算致します。

※清算は現金でお支払する場合とクレジットカードに入金する方法の2通りがあります。どの方法による返金かエ