

Service-Beschreibung

Mit nur einem einzigen Anruf bietet Ihnen das SpardaMasterCard Platinum Concierge-Programm Zugang zu einer unvergleichlichen Palette von Serviceleistungen, die es Ihnen ermöglichen, das Meiste aus Ihrer Freizeit zu machen. Zu Hause wie auch auf Reisen ermöglicht Ihnen der Concierge-Service Zugang zu allen Serviceleistungen und Informationen, die Sie benötigen, 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr.

Sollten Sie Karten für Veranstaltungen benötigen oder möchten die neuesten Nachrichten hören, brauchen Sie Hilfe bei der Reiseplanung oder Informationen zu Ihrem Reiseziel, oder möchten Sie sich eventuell selbst oder jemand anderen verwöhnen – bei all diesem kann Ihnen unser Team von Spezialisten mit jahrelanger Erfahrung im Reise- und Lifestylebereich helfen.

Hier nur einige wenige Beispiele, wie diese Hilfe aussehen kann:

„Ich habe ein romantisches Wochenende in New York geplant – können Sie mir einen Tisch in meinem Lieblingsrestaurant reservieren, und mir Karten für das aktuellste Konzert buchen?“

„Ich habe ein Meeting frühmorgens in Frankfurt, muss aber danach gleich weiter nach Hamburg. Können Sie mir die Flugtickets buchen, ein erstklassiges Hotel und einen Mietwagen?“

„Ich habe meinen Hochzeitstag vergessen, können Sie bitte einen Blumenstrauß an meine Frau liefern lassen?“

Die Rufnummer für den Concierge-Service:

☎ 089 / 120 89 50 24

SpardaMasterCard Platinum

Teil 1: Concierge-Programm

Inhaltsverzeichnis

1. Reiseservice
 - 1.1 Flugbuchung und Informationsdienst
 - 1.2 Hotelreservierung und Informationsdienst
 - 1.3 Reservierung von Mietwagen und Informationsdienst
 - 1.4 Informationsdienst für Bahn- und Fährverbindungen
 - 1.5 Allgemeiner Reiseservice und Gesundheitsdienst
 - 1.6 Internationale Gastronomie/Ausgehen
 - 1.7 Chauffeurservice
 - 1.8 Flughafentransfer
 - 1.9 Golf-Informationsdienst
 - 1.10 Reservierung von Business Services
 - 1.11 Yacht-Charter
 - 1.12 Internationaler Appartement-Reservierungsservice
2. Finanzdienstleistungen
 - 2.1 Geldüberweisungen
 - 2.2 Währungsberatung
3. Besondere Dienstleistungen
 - 3.1 Concierge Services
 - 3.2 Dolmetscher
 - 3.3 Hospitality, Ticketservice für Events
 - 3.4 Nachrichtenübermittlung
 - 3.5 Blumenversand
 - 3.6 Geschenkzustellung
 - 3.7 Home from Home (Nachrichten aus der Heimat)
 - 3.8 Kurierdienste
4. Information
 - 4.1 Registrierung von Kunden
5. Verfügbarkeit der Leistungen

1. Reiseservice

1.1 Flugbuchung und Informationsdienst (TS1) IATA-Lizenz 9124980

Erfüllungsorte:

- Flughäfen
- Büros von Fluglinien
- Zustellung

Travelx Global and Financial Services bietet, sofern möglich, Linienflugbuchungen und die Ausstellung von Flugtickets für seine Kunden weltweit. Der Kundenbetreuer nimmt den Anruf entgegen und bietet die bestmögliche Lösung für die Bedürfnisse des Kunden an.

Travelx Global and Financial Services bieten umfassende Informationen zu folgenden Fragen:

- Linienflugpläne
- Preise
- Einschränkungen
- Anschlussflüge
- Empfehlungen für den Kunden, wie er seine Tickets am besten erhält

Die Kosten für Tickets, erhobene Steuern und Zustellgebühren (wenn eine spezielle Zustellung erforderlich ist) werden der Kreditkarte des Kunden belastet. Alle Flugtickets unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Fluglinie.

Abwicklungszeiten:

- Anfragen zu einfachen Flügen – 90 % der Anfragen von Kunden zu Abflugzeiten innerhalb der nächsten 24 Stunden werden innerhalb von 10 Minuten erledigt
- Anfragen mit mehreren Zielen – 90 % der Anfragen nach komplexen Flügen mit Mehrfachzielen werden innerhalb von 24 Stunden erledigt

Kosten: keine

1.2 Hotelreservierung und Informationsdienst (TS2)

Travelex Global and Financial Services bietet seinen Kunden sofern möglich weltweite Beratung und Unterstützung bei der Reservierung von Hotels. Die Leistungen beinhalten Informationen über:

- Hotelkategorie
- Leistungsangebot der Hotels
- Übernachtungspreise und allgemeine Tarife
- Zeiten für Checkout
- Lage

Der Kundenbetreuer trifft die Reservierung im Namen des Kunden. Der Kunde stellt die dafür erforderlichen Daten seiner Kreditkarte zur Verfügung, damit die Reservierung bestätigt werden kann, und erhält dafür die entsprechende Reservierungsnummer.

Der Kunde ist verantwortlich für die Abrechnung mit dem Hotel. Es wird darauf hingewiesen, dass manche Hotels sich das Recht vorbehalten, im Falle einer späten Stornierung oder Nichtinanspruchnahme der Reservierung die Kosten dem Kreditkartenkonto des Kunden zu belasten.

Alle Reservierungen unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des Hotels. *Travelex Global and Financial Services* übernimmt keine Haftung für die Nichterfüllung der bestellten Leistungen durch das Hotel.

Abwicklungszeiten:

- Späte Reservierung – 90% der Anfragen von Kunden zu Reisedienstleistungen Abreisezeiten innerhalb der nächsten 24 Stunden werden innerhalb von 2 Stunden erledigt
- Standard-Reservierung – 90 % der Anfragen werden innerhalb von 4 Stunden erledigt
- Reservierung für mehr als ein Hotel, an ungewöhnlichen Zielen oder mit speziellen Anforderungen – 90% der Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden erledigt

Kosten: keine

1.3 Reservierung von Mietwagen und Informationsdienst (TS3)

Travelex Global and Financial Services bietet sofern möglich seinen Kunden weltweite Beratung und Unterstützung bei der Reservierung von Mietwagen. Die Leistungen beinhalten Informationen zu:

- Lage der Mietwagenstation, Geschäftszeiten, Informationen über Abholung und Rückgabe
- verfügbaren Fahrzeugkategorien
- Tarifen für einzelne Fahrzeugkategorien und Mietdauer
- besonderer Versicherungserfordernis und deren Kosten – soweit erforderlich

Der Kundenbetreuer macht die Reservierung im Namen des Kunden. Dieser stellt die dafür erforderlichen Daten seiner Kreditkarte zur Verfügung, damit die Reservierung bestätigt werden kann, und erhält dafür die entsprechende Reservierungsnummer.

Der Kunde ist verantwortlich für die Abrechnung mit der Mietwagengesellschaft. Es wird darauf hingewiesen, dass manche Autovermietungen sich das Recht vorbehalten, im Falle einer Stornierung oder Nichtinanspruchnahme der Reservierung die Kosten dem Kreditkartenkonto des Kunden zu belasten. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Versicherungsdeckung je nach Land der Fahrzeugmiete variieren kann.

Alle Reservierungen unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Mietwagengesellschaft. *Travelex Global and Financial Services* übernimmt keine Haftung für die Nichterfüllung der bestellten Leistungen durch die Mietwagengesellschaft.

Abwicklungszeiten:

- 90% der Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt

Kosten: keine

1.4 Informationsdienst für Bahn- und Fährverbindungen (TS5)

Travelex Global and Financial Services bietet wann möglich seinen Kunden einen Informationsdienst zu planmäßigen Abfahrts- und Ankunftszeiten von Bahn- und Fährverbindungen.

Abwicklungszeiten:

- 90% der Anfragen werden innerhalb von 10 Minuten erledigt

Kosten: keine

1.5 Allgemeiner Reiseservice und Gesundheitsdienst (TS6)

Travelex Global and Financial Services bietet seinen Kunden umfassende Auskunft zu allgemeinen und Gesundheitsfragen vor und während der Reise:

- Informationen zu Klima und Wetterbedingungen
- Gesundheitsdienstinformationen einschließlich vorgeschriebener Impfungen, allgemeiner Vorsichtsmaßnahmen und Empfehlungen
- gesetzliche Vorschriften zu Ein- und Ausreise, einschließlich Reisepass- und Visa-Anforderungen, Ein- und Ausfuhrbestimmungen, Anschriften und Telefonnummern von Botschaften und Konsulaten
- nationale Feiertage
- Landessprachen, Zeitzonen und Zollbestimmungen

Jegliche Anstrengung wird unternommen, um die absolute Richtigkeit der gelieferten Informationen zu gewährleisten. Dennoch werden diese Informationen von zahlreichen Quellen geliefert, die außerhalb der Kontrolle von *Travelex Global and Financial Services* liegen. Demzufolge kann *Travelex Global and Financial Services* keine Haftung für die Richtigkeit der gebotenen Informationen übernehmen.

Abwicklungszeiten:

- 90% der Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt

Kosten: keine

1.6 Internationale Gastronomie/Ausgehen (TS7)

Traveler Global and Financial Services bietet sofern möglich für alle wichtigen Städte weltweit Informationen zu Restaurants und deren Küche. Wir beraten zu folgenden Fragen:

- typische Küche
- Preiskategorie
- Lage und Kontaktadresse
- Sterne/Kategorie
- Kreditkartenakzeptanz

Der Kundenbetreuer macht sofern möglich und auf Anfrage eine Reservierung im Namen des Kunden. Dieser stellt soweit nötig die erforderlichen Daten seiner Kreditkarte zur Verfügung, damit die Reservierung bestätigt werden kann, und erhält dafür die entsprechende Reservierungsnummer.

Der Kunde ist verantwortlich für die Begleichung sämtlicher Rechnungen mit dem Restaurant. Es wird darauf hingewiesen, dass manche Restaurants sich das Recht vorbehalten, im Falle einer Stornierung oder Nichtinanspruchnahme der Reservierung die Kosten dem Kreditkartenkonto des Kunden zu belasten. *Traveler Global and Financial Services* übernimmt keine Haftung für die Nichterfüllung der bestellten Leistungen durch das Restaurant.

Abwicklungszeiten:

- 90 % der Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt.

Kosten: keine

1.7 Chauffeurservice (TS8)

Travelex Global and Financial Services kann weltweit in fast allen größeren Städten einen Chauffeurservice arrangieren für Flughafentransfers, Meetings und Events. Auch Luxuslimousinen mit Chauffeur können für die Dauer des jeweiligen Aufenthaltes vermittelt werden, wenn ein Kunde dies wünscht. Dieser Service vermittelt diskret Luxuslimousinen mit Fahrer für alle Kunden, die einen privilegierten Service für besondere Reisen erfordern.

- Alle Fahrzeuge sind von höchstem technischem Standard
- Die Fahrer sind entsprechend geschult
- Professionelles „Meet & Greet“ (Abholung und Begrüßung), Reservierung und zentrale Steuerung der Leistung
- Keine Berechnung von Wartezeiten am Flughafen

Der Kundenbetreuer macht die Reservierung im Namen des Kunden. Dieser stellt die dafür erforderlichen Daten seiner Kreditkarte zur Verfügung, damit die Reservierung bestätigt werden kann, und erhält dafür die entsprechende Reservierungsnummer

Der Kunde ist dem Dienstleister direkt verantwortlich für die Begleichung sämtlicher Leistungen. Es wird darauf hingewiesen, dass manche Mietwagenunternehmen sich das Recht vorbehalten, im Falle einer Stornierung oder Nichtinanspruchnahme der Reservierung die Kosten dem Kreditkartenkonto des Kunden zu belasten. *Travelex Global and Financial Services* übernimmt keine Haftung für die Nichterfüllung der bestellten Leistungen durch den Dienstleister.

Abwicklungszeiten:

- 90% aller Anfragen werden innerhalb einer Stunde erledigt

Kosten: keine

1.8 Flughafentransfer (TS9)

Travelx Global and Financial Services trifft womöglich Reservierungen für den Transfer des Kunden vom Flughafen zu seinem Zielort.

Abwicklungszeiten:

Travelx Global and Financial Services bietet sofortige Bestätigung für Transfers zu und von den internationalen Flughäfen folgender Länder*:

Australien	Neuseeland
Belgien	Niederlande
Deutschland	Österreich
Finnland	Polen
Frankreich	Russland
Griechenland	Schweden
Großbritannien und Nordirland	Schweiz
Hongkong	Singapur
Irland	Spanien
Italien	Südafrika
Japan	USA
Malaysia	Vereinigte Arabische Emirate

Alle übrigen größeren Flughäfen erfordern eine 24-stündige Ankündigung

Kosten:

Der Kundenbetreuer trifft die Reservierung im Namen des Kunden und unter Angabe von dessen Kreditkartendaten. Die Abrechnung der entstandenen Kosten übernimmt der Kunde direkt mit dem Dienstleister.

Stornogebühren oder Nichterscheinungskosten können erhoben werden. Alle Reservierungen, die im Namen des Kunden getätigt werden, unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Dienstleisters.

*Änderungen vorbehalten.

1.9 Golf-Informationsdienst (TS10)

Travelex Global and Financial Services bietet Informationen zu wichtigen Golfplätzen in vielen Ländern weltweit. Soweit Informationen zu lokalen Golfplätzen verfügbar sind, informiert der Kundenbetreuer seinen Kunden mit allgemeinen Informationen oder speziellen Details einschließlich:

- Kontaktanschrift
- Preisniveau
- Handicap-Anforderungen
- Platzdetails
- Einrichtungen des Platzes

Wann möglich und in Abhängigkeit von der individuellen Tee-Reservierungspolicy der einzelnen Golfplätze wird *Travelex Global and Financial Services* die Verfügbarkeit von Tee-Zeiten prüfen, spezielle Anforderungen an das Handicap* bestätigen und nach Absprache die Reservierung im Namen des Kunden tätigen. Zu diesem Zweck werden die Daten der Kreditkarte des Kunden angegeben. Die Endabrechnung der Kosten erfolgt direkt zwischen Kunde und Golfplatzbetreiber.

Es können Stornogebühren oder Nichterscheinungskosten erhoben werden. Alle Reservierungen, die im Namen des Kunden getätigt werden, unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Golfplatzbetreibers.

Abwicklungszeiten:

- 90% der Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt

Kosten: keine

* Ein Nachweis des Handicaps kann erforderlich sein.

1.10 Reservierung von Business Services (TS11)

Traveler Global and Financial Services bietet wo immer möglich Zugang zu einem Netzwerk von mehr als 250 Bürosuiten in allen wichtigen internationalen Großstädten. Zu den typischerweise angebotenen Dienstleistungen für Geschäftsreisende gehören:

- persönliche Assistenz und Sekretariatsunterstützung
- Erstellung von Dokumenten
- Internetzugang
- Übersetzungsservice
- Nachrichtenübermittlung
- Koordination von Meetings

Es können Stornogebühren oder „No-Show-Kosten“ erhoben werden. Alle Reservierungen, die im Namen des Kunden getätigt werden, unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Dienstleisters.

Abwicklungszeiten:

- 90% aller Anfragen werden innerhalb von einer Stunde erledigt

Dieser Service wird von der Servicegesellschaft 24 Stunden täglich und an 365 Tagen im Jahr angeboten in folgenden Ländern:

Ägypten, Argentinien, Aserbeidschan, Australien, Belgien, Brasilien, Chile, China, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien und Nordirland, Irland, Israel, Italien, Japan, Lettland, Luxemburg, Malaysia, Marokko, Mexiko, Niederlande, Norwegen, Österreich, Panama, Peru, Philippinen, Polen, Portugal, Rumänien, Russische Föderation (GUS), Schweden, Schweiz, Singapur, Slowakei, Spanien, Südafrika, Tansania, Thailand, Tschechien, Türkei, Ukraine, Ungarn, USA und Vietnam.

Der Kundenbetreuer trifft die Reservierungsvereinbarung im Namen des Kunden und unter Angabe von dessen Kreditkartendaten.

Kosten: Die individuellen Kosten sind abhängig von den angeforderten Leistungen, ihrer Dauer sowie dem Ort.

1.11 Yacht-Charter (TS12)

Travelex Global and Financial Services bietet das ganze Jahr über Zugang zu Charterservices für private Luxus-Yachten. Verfügbar ist eine Anzahl luxuriöser Motor- und Segelyachten zwischen 30 und 50 Meter Länge.

Alle Yachten haben eine eigene Crew und exklusive Onboard-Einrichtungen, teilweise En suite-Whirlpool, Pianobar und Sonnendecks (in Abhängigkeit von Größe und Ausstattung des Bootes).

Abwicklungszeiten:

- 90% der Anfragen werden innerhalb einer Stunde erledigt
- Kunden werden bedient zwischen 9.00 Uhr und 17.00 Uhr GMT (Mo.– Fr.)

Diese Leistungen werden von der Yacht Charter Company in folgenden Regionen angeboten:

- Mittelmeer
- Südwest-Malaysia
- Indischer Ozean
- Karibik
- Mexiko River
- Südost-Alaska
- Atlantik
- Pazifik

Reservierungen, Versicherungen und Bezahlung sind Gegenstand der bilateralen Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Yacht Charter Company. Es können Stornogebühren oder Nichterscheinungskosten erhoben werden. Alle Reservierungen, die im Namen des Kunden getätigt werden, unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Yacht Charter Company.

1.12 Internationaler Appartement-Reservierungsservice (TS13)

Zusätzlich zu unserem Hotelreservierungsservice bietet *Travelx Global and Financial Services* dem Kunden Informationen und Unterstützung für die Reservierung von Wohnungen aus einem internationalen Bestand von Luxusappartements. Sie liegen üblicherweise in exklusiven Stadtteilen, verfügen über vollen Service, sind exquisit möbliert und bieten häufig Zugang zu Wellness-Einrichtungen. Der Global-Service-Mitarbeiter vereinbart die entsprechende Reservierung im Namen des Kunden und unter Angabe seiner Kreditkartendaten. Der Kunde ist verantwortlich für die Abrechnung der Leistungen.

Eine Reihe von Wohnungen steht hierfür zur Verfügung mit folgender Ausstattung:

Studios, große Apartments mit 2 oder 3 Schlafräumen sowie separaten Räumen jeweils mit:

- komplett ausgestatteter Küche (Kühlschrank, Spülmaschine und Mikrowellengerät)
- Fernseher, Video, Stereoanlage und Telefon
- Essbereich
- Diele
- Zimmermädchenservice
- Sicherheitsüberwachung entweder durch Empfangspersonal oder über Video-Gegensprechanlage

Abwicklungszeiten:

- 90% aller Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt (oder innerhalb von 30 Minuten ab Beginn der Geschäftszeit des Dienstleisters)

Die Geschäftszeiten des internationalen Appartement-Reservierungsservice sind von 8.30 Uhr bis 18.30 Uhr GMT (Mo.– Fr.). Es können Stornogebühren oder Nichterscheinungskosten erhoben werden. Alle Reservierungen, die im Namen des Kunden getätigt werden, unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Appartement-Reservierungsgesellschaft.

2. Finanzdienstleistungen

2.1 Geldüberweisungen (FS1)

Erfüllungsorte:

- Moneygram-Agenturen
- Western-Union-Niederlassungen
- andere autorisierte Büros

Wenn ein Kunde eine Geldüberweisung benötigt, wird *Travelex Global and Financial Services* über zugelassene Erfüllungsorte eine rasche Antwort innerhalb vorab vereinbarter Limits geben.

Durch zugelassene Büros wird der Kunde – abhängig von der Autorisierung der Zahlung – über eine bequem zu erreichende Auszahlungsstelle benachrichtigt, bei der der überwiesene Betrag abgeholt werden kann.

Abwicklungszeiten:

- 90% aller Anfragen werden innerhalb von 15 Minuten erledigt (ab Autorisierung der Zahlung)

Kosten: Der Kunde haftet für alle Transaktionskosten wie von *Travelex Global and Financial Services* avisiert.

Limits: bis zu einem vorab vereinbarten Limit von 9.000,- US-\$.

2.2 Währungsberatung (FS2)

Travelex Global and Financial Services bietet weltweite Währungsberatung.

Hierbei stehen folgende Informationen zur Verfügung:

- Wechselkurse
- Import-/Exportbeschränkungen
- Münz- und Banknotenstückelung
- Banköffnungszeiten
- nationale und gesetzliche Feiertage

Abwicklungszeiten:

- 90% aller Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt

Kosten: keine

3. *Besondere Dienstleistungen*

3.1 **Concierge-Services**

Das *Travellex Global and Financial Services* Portfolio von Concierge-Leistungen besteht aus 7 unterschiedlichen Serviceangeboten, jede mit einer eigenen Leistungsbeschreibung, die auf den folgenden Seiten detailliert dargestellt werden.

Der Kundenbetreuer macht die vereinbarte Reservierung oder Bestellung im Namen des Kunden und unter Angabe von dessen Kreditkartendaten. Die Abrechnung erfolgt bilateral zwischen Kunde und Dienstleister.

Alle Reservierungen, die im Namen des Kunden erfolgen, unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des betreffenden Dienstleisters. Der Kunde haftet für Gebühren, die, gleich aus welchem Grund, für Stornierungen oder Nichterscheinen erhoben werden.

Travellex Global and Financial Services übernimmt keine Haftung für Fehler, Unterlassungen oder Fahrlässigkeit des Dienstleisters.

Abwicklungszeiten:

- wichtigste Fremdsprachen – 90 % aller Anfragen werden innerhalb von 3 Stunden erledigt
- weitere Fremdsprachen – 90% aller Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden erledigt

Kosten: keine

3.2 Dolmetscher (SS1)

Der Kunde hat weltweit Zugriff auf Dolmetscherleistungen für seinen persönlichen Bedarf (diese Leistung kann nicht in Anspruch genommen werden für geschäftliche Transaktionen). Eine mündliche Übersetzung ins Englische und in andere gängige Sprachen oder aus dem Englischen und anderen gängigen Sprachen ist über das Personal der Kundenbetreuung (Customer Communication Centre) erhältlich*. Sollte eine Sprache dort nicht vertreten sein, wird *Travelex Global and Financial Services* eine Übersetzung durch ein Partnerbüro arrangieren, mit Rückrufmöglichkeit, sofern erforderlich.

Abwicklungszeiten:

- wichtigste Fremdsprachen – 90 % aller Anfragen werden innerhalb von 10 Minuten erledigt
- weitere Fremdsprachen – 90 % aller Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt

Kosten: keine

- * Travelex übernimmt keine Haftung für Dolmetscherfehler. In jedem Fall tritt ein Haftungsausschluss in Kraft.

3.3 Hospitality, Ticketservice für Events (SS2)

Mit Hilfe der Services von *Travelex Global and Financial Services* sowie zugelassener Ticketservice-Agenturen hat der Kunde Zugang zu kulturellen und sportlichen Events in vielen der wichtigsten Ländern. Er findet dort Informationen zu Verfügbarkeit und Preisen und, nach Autorisierung der Zahlung, Details zur Abholung oder zum Versand der gekauften Eintrittskarten.

Zu den verfügbaren Events gehören u. a. :

- Sportveranstaltungen
- Theateraufführungen
- Veranstaltungen in Kunst und Kultur
- Hospitality
- gesellschaftliche Events

Der Kundenbetreuer macht die Reservierung im Namen des Kunden. Dieser stellt die dafür erforderlichen Daten seiner Kreditkarte zur Verfügung.

Es können Kosten für Stornierungen und Nichterscheinen entstehen. Einige Ticketagenturen erheben zusätzliche Gebühren für Last-Minute-Buchungen. Alle Reservierungen, die im Namen des Kunden vorgenommen werden, unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen der betreffenden Ticketagentur.

Abwicklungszeiten:

- Standardservice – 90% aller Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt
- Spezielle Leistungen (Special Events, Last-Minute-Buchung) – 90% aller Anfragen werden innerhalb von 6 Stunden erledigt

Kosten: keine

3.4 Nachrichtenübermittlung (SS3)

Travelex Global and Financial Services bietet seinen Kunden 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr die Möglichkeit, eine kurze Nachricht an Freunde, Verwandte oder Organisationen mittels Telefon, Fax oder E-Mail übermitteln zu lassen. Dabei unternimmt der Global Service ab einem vereinbarten Zeitpunkt, normalerweise in Intervallen von ca. 1 Stunde, bis zu 6 Versuche, die Nachricht weiterzugeben. Bleiben die Versuche ohne Erfolg, wird der Kunde darüber informiert.

Bearbeitungszeit:

- 90 % aller Anfragen werden innerhalb von 10 Minuten erledigt
- 90 % aller Nachrichten werden innerhalb von 15 Minuten der vereinbarten Zeit übermittelt (sofern der Empfänger erreicht werden kann)

Kosten: keine

3.5 Blumenversand (SS4)

In Zusammenarbeit mit international anerkannten Floristikunternehmen bietet *Traveler Global and Financial Services* wann möglich die Gelegenheit, im Namen des Kunden den Versand ausgewählter saisonaler Blumenarrangements und Bouquets zu vermitteln.

Mit Hilfe eines weltweiten Netzwerks beinhaltet dieser Service folgende Leistungen:

- eine Auswahl von Bouquets und Blumenarrangements aus einer vorhandenen Liste
- Beilegen einer kurzen Nachricht
- Auslieferung in den meisten wichtigen Städten und Orten weltweit
- Alles-Inklusive-Preise
- Zustellzeiten

Der Kundenbetreuer führt die Bestellung aus unter Angabe der Kreditkartendaten des Kunden.

Abwicklungszeiten:

- 90 % aller Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt

Es können Stornogebühren erhoben werden. Alle Aufträge für den Versand von Blumen im Namen des Kunden unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des beauftragten Floristikunternehmens.

Kosten: keine

3.6 Geschenkzustellung (SS5)

Travelex Global and Financial Services sorgt im Namen des Kunden für die Zustellung von Geschenken in den meisten größeren Städten weltweit. Der Kundenbetreuer berät bei:

- Geschenkauswahl
- Eignung zur Lieferung
- kulturellen Aspekten
- Export- und Importbeschränkungen
- Preisen
- Zustellzeiten

Der Kundenbetreuer führt die Bestellung aus unter Angabe der Kreditkartendaten des Kunden.

Abwicklungszeiten:

- 90% der Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt

Es können Stornogebühren erhoben werden. Alle Aufträge für Zustellung von Geschenken im Namen des Kunden unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des beauftragten Einzelhändlers.

Kosten: keine

3.7 Home from Home (Nachrichten aus der Heimat) (SS6)

Dieser Service bringt die neuesten internationalen Schlagzeilen, internationale und regionale Sportnachrichten, Informationen und Spielergebnisse (für alle größeren Städte und Orte weltweit) sowie die Finanznachrichten der internationalen Zentren. Die Informationen beinhalten:

- Aktien und Notierungen
- Reportagen
- wichtige Sportnachrichten

Abwicklungszeiten:

- 90 % der Anfragen werden innerhalb von 30 Minuten erledigt

Kosten: Keine

3.8 Kurierdienste (SS7)

Ein weltweiter Kurierdienst steht unseren Kunden zur Verfügung, abhängig von internationalen und geographischen Einschränkungen sowie Reglementierungen für die Abholung und Zustellung von Dokumenten oder sonstigen rechtmäßig zulässigen Gegenständen. *Travelex Global and Financial Services* informiert den Kunden über die geschätzten Gebühren und berät bei der Abwicklung. Unter bestimmten Umständen ist der Kunde verantwortlich für das Ausfüllen der relevanten Unterlagen, einschließlich Zollpapiere und Versicherungspolizen.

- 90 % der Anfragen werden innerhalb von 1 Stunde erledigt
- Erfüllung unterliegt den Bestimmungen des Kurierdienstes

Es können Stornogebühren erhoben werden. Alle Kurieraufträge im Namen des Kunden unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Kurierdienstes.

Kosten: keine

4. Information

4.1 Registrierung von Kunden

Travelex Global and Financial Services speichert die persönlichen Daten des Kunden beim ersten Kontakt mit dem Kundendienstzentrum (Customer Communication Centre).

Abwicklungszeiten:

- 100% aller eingehenden Anrufe werden sofort erledigt

Kosten: keine

Folgende Informationen muss der Kunde beim ersten Anruf angeben.

- Kundendaten
- Kartenummer
- Vorname
- Familienname
- Anschrift
- Verfalldatum der Karte

Es können darüber hinaus zusätzliche Daten optional angegeben werden, um ein persönliches Profil des Kunden anzulegen. Die entsprechenden Informationen kann der Kunde bei weiteren Anrufen hinterlassen. Folgende Informationen kommen dafür in Frage

Flüge

- Bevorzugte Fluglinie
Die vom Kunden bevorzugte Fluglinie, z.B. Lufthansa, British Airways
- Mitgliedsnummer im Vielfliegerprogramm
Die Nummer für etwaige Mitgliedskarten in Vielfliegerprogrammen
- Klasse
Bevorzugte Klasse, d. h. erste Klasse oder Business Class
- Sitzpräferenzen
Beispielsweise Gang oder Fenster
- Raucher/Nichtraucher
- Spezielle Diäterfordernisse
z. B. ob der Kunde Vegetarier ist
- Zusatzinformationen

Mietwagen

- Bevorzugte Mietwagengesellschaft
Der bevorzugte Vermieter des Kunden
- Mitgliedsnummer
Eine Mitgliedsnummer, die der Kunde ggfs. bei einer bestimmten Mietwagengesellschaft führt
- Bevorzugtes Fabrikat/Modell und alternativ bevorzugtes Fabrikat/Modell
Etwaige Präferenzen des Kunden bei Fabrikat und Modell des Fahrzeugs, z. B. Mercedes SLK
- Sonstige spezielle Anforderungen
Hat der Kunde sonstige spezielle Anforderungen an ein Mietfahrzeug – z. B. Cabrio, Kindersitz
- Sonstige Information
Zum Beispiel, ob der Kunde immer ein Fahrzeug am Flughafen von Mallorca benötigt oder Informationen zu weiteren Fahrern

Hotels

- Bevorzugte Hotelgruppe/-kette
Bevorzugte Hotelkette für den Aufenthalt des Kunden, z. B. Relais & Chateaux
- Kundennummer für häufige Gäste
Kundennummer, die der Kunde ggfs. bei einer bestimmten Hotelgruppe/-kette hat
- Hotelkategorie/Sterne
Die vom Kunden gewünschte Hotelkategorie
- Zimmerkategorie
z. B. Suite
- Raucher/Nichtraucher
- Zusätzliche Angaben
Weitere Angaben, z. B. ob der Kunde Hotel mit Schwimmbad wünscht

Sonstige persönliche Präferenzen

Dieses Feld steht zur freien Verfügung und ermöglicht dem Kundenbetreuer die Speicherung von weiteren persönlichen Informationen, z. B. bevorzugte Restaurants, Theater, Shows

Zusätzliche optionale Informationen, die der Sicherheit beim Zugang zu diesem Programm dienen oder vor Ausführung der Anfrage abgeprüft werden

- Passwort
- Mädchenname der Mutter
- Geburtsdatum

5. *Verfügbarkeit der Leistungen*

- 24 Stunden täglich
- 7 Tage die Woche
- Ziel der Verfügbarkeit 99,5% (ohne geplante Ausfallzeiten) und nicht länger als 6 Stunden hintereinander.

Die Leistung gilt als verfügbar, wenn manuelle Notfallprozesse die Durchführung der Leistungen ermöglichen.