

## 1. Reiseservice

### 1.1 Flugbuchung und Informationsdienst (TS1) IATA-Lizenz 9124980

#### **Erfüllungsorte:**

- Flughäfen
- Büros von Fluglinien
- Zustellung

*Travelex 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.

*Travelex 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 Appartements 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.