

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 *Travelex 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 Versicherungspolicen.

- 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