



# DER DIREKTE DRAHT

| Customer Service                        | Telefon                   | E-Mail                       | Abteilungsleiterin: Kim Kessler |
|-----------------------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| TUI Customer Service Midhaul            | 044 797 63 04             | midhaul@tui.ch               | Marina Bärtsch                  |
| TUI Customer Service Longhaul           | 044 797 63 10             | longhaul@tui.ch              | Angela Palumbo                  |
| airtours Customer Service weltweit      | 044 797 63 02             | CompetenceCenter@airtours.ch | Stacy Wali                      |
| Customer Service Operations weltweit    | 044 797 63 00             | operations@tui.ch            | Stacy Wali                      |
| TUI Gruppenreisen weltweit              | 044 797 63 08             | grouptravel@tui.ch           | Stacy Wali                      |
| Golfstartzeiten Reservierungen weltweit | nur schriftlichen Kontakt | teetimes@tui.ch              | -                               |
| Matching weltweit                       | nur schriftlichen Kontakt | matching@tui.ch              | -                               |

**Destinationen pro Abteilung inkl. Cars & Camper:**  
**Midhaul (Kurz- & Mittelstrecke inkl. Städte):** Europa, Israel, Nördliches Afrika (Ägypten, Tunesien, Marokko, Kapverden, Jordanien)  
**Longhaul (Fernstrecke):** Nord- und Südamerika, Karibik, Südliches Afrika, Asien, Indischer Ozean, Orient und Ozeanien

| Kreuzfahrten        | Telefon            | E-Mail                      | TeamleiterIn   |
|---------------------|--------------------|-----------------------------|----------------|
| Cruisetour          | 044 289 81 71      | info@cruisetour.ch          | Melanie Stange |
| TUI Cruises         | 0049 40 60001-5222 | reservierung@tuicruises.com | -              |
| Hapag-Lloyd Cruises | 0049 40 3070 30 70 | verkaufsteam@hl-cruises.com | -              |

| TUI Ticket Shop | Telefon       | E-Mail                    | TeamleiterIn  |
|-----------------|---------------|---------------------------|---------------|
| TUI Ticket Shop | 044 797 63 01 | info.ch@tuiticketshop.com | Alan Brusadin |

| Gebeco         | Telefon           | E-Mail                   |   |
|----------------|-------------------|--------------------------|---|
| Zentrale       | 0049 431 5446-0   | kontakt@gebeco.de        | - |
| Agenturservice | 0049 431 5446-880 | agenturservice@gebeco.de | - |

| Service Center                    | Telefon                   | E-Mail                     | TeamleiterIn         |
|-----------------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------|
| Agenturbetreuung / Agency Service | 044 455 44 50             | agency.service@tui.ch      | Evelyne Godino-Fürst |
| Retailer Marketing                | 044 455 44 34             | marcom@tui.ch              | Celina Bayer         |
| Technischer Helpdesk              | 044 455 44 54             | prozessorganisation@tui.ch | Marc Poledniczek     |
| Complaints Management             | 044 455 48 60             | complaints@tui.ch          | Johanna Kühne        |
| Buchhaltung für Reisebüros        | nur schriftlichen Kontakt | debitorento@tui.ch         |                      |
| Buchhaltung für TUI Filialen      | nur schriftlichen Kontakt | finance@tui.ch             |                      |

Dieses Telefonverzeichnis und weitere hilfreiche Infos finden Sie immer aktualisiert in unserem TUI Smile Extranet und der TUI Express Hilfe :

<https://ch-extra.tuismile.com>

<https://expresshilfe.tui/ch-de/hotlines/>

Stand: Januar 2026

Pikett Nummer für Notfälle ausserhalb der Öffnungszeiten: +41 79 436 30 18

TUI Ticket Shop Helpline : +41 78 716 40 93

Montag bis Freitag 18.00 – 22.00 Uhr

Samstag, Sonntag & Feiertage 12.00 – 22.00 Uhr