

# REKLAMATIONSWEGWEISER: WO REKLAMIERE ICH WAS?

## THEMA

## BEI WEM UND WAS?

## WIE?



### FLUG

Einzelplatz & Pauschalreise

#### AIRLINE (gilt für Einzelplatz und Pauschalreise)

- Flugverspätungen, Flugstreichungen und hieraus resultierende Übernahme von Zusatzkosten, wie Taxikosten, zusätzliche Hotelübernachtungen, Bahntickets, neue Flugtickets.
- Für Gepäckverlust und -beschädigung am Schalter der Fluggesellschaft oder am Lost & Found Schalter melden. Nach der Reise aufgefallene Gepäckschäden oder einzureichende Quittungen für Anschaffungskosten im Urlaubsort gehen ebenfalls an die Fluggesellschaft.
- Als Alternative über unseren Partner »AirHelp«: [https://app.getairhelp.com/partners/tui\\_ch](https://app.getairhelp.com/partners/tui_ch)

#### AIRLINE

- Onlineformular (Website) der Fluggesellschaft
- Airline- bzw. Lost & Found-Schalter bzw. nachgelagert via Onlineformular (siehe oben)



### UNTERKUNFT



### & TRANSFER

#### VERANSTALTER

- im Urlaubsort:** TUI Service (Reiseleitung oder multimedial) für direkte Hilfe und/ oder Kompensation vor Ort
- nach der Reise:** schriftliches Einreichen der Reklamationsthemen inkl. Hochladen von Quittungen, Belegen und Fotos

#### VERANSTALTER

- Ansprechpartner vor Ort via Reiseplan oder im myTUI Kundenportal
- Online-Reklamationsformular\*



### ERLEBNISSE

zum Beispiel Ausflüge & Tickets

#### ANBIETER

- Buchung im Reisebüro oder bei der TUI Reiseleitung vor Ort (Ticket-Buchungsnummer "**MUSxxxxxxx**"): Anliegen plus Beleg direkt an GoTUI
- Buchung bei der TUI Reiseleitung vor Ort (Ticket-Buchungsnummer "**xxxxxxx**"): Beleg einreichen unter Angabe der TUI Buchungsnummer

#### GOTUI

- E-Mail an [hilfe@gotui.com](mailto:hilfe@gotui.com) oder telefonisch an: +49 51135360120

#### WEITERE AUSFLUGSBUCHUNGEN

- Online-Reklamationsformular\*



### FAHRZEUGE

TUI CARS

#### ANBIETER/ VERANSTALTER

- Im Urlaubsort immer an die Mietwagenstation bzw. den Mietwagenanbieter wenden (a), nach der Reise beim Veranstalter einreichen (b).

#### ANBIETER

- Kontakte auf dem Reiseplan

#### VERANSTALTER

- Online-Reklamationsformular\*

#### \* TUI ONLINE REKLAMATION:

- Alle Online-Reklamationsformulare von TUI, TUI fly sowie TUI Experiences finden Sie auf [www.tui.com](http://www.tui.com) (Suchbegriff "Reklamation") sowie im myTUI Kundenportal und in der TUI App.

