Informationen für Karibik- und Florida-Urlauber

Wie kann ich TUI kontaktieren, wenn ich nähere Informationen über meine Reise in die Karibik oder nach Florida benötige?

Für Fragen rund um Ihre gebuchte Reise wenden Sie sich gerne an Ihr Reisebüro oder die Hotline Ihrer Buchungsstelle. Darüber hinaus hat TUI eine eigene Kunden-Hotline unter der Nummer **0511 567 8000** geschaltet.

Ich reise in den kommenden Tagen. Kann ich umbuchen oder stornieren?

Für die Dominikanische Republik:

Die Dominikanische Republik, inklusive der Halbinsel Samana, ist nahezu vollständig zum Normalbetrieb zurückgekehrt. Ihre über TUI gebuchten Reisen können uneingeschränkt durchgeführt werden. Die Flughäfen Punta Cana und Puerto Plata haben bereits seit dem 8. September wieder geöffnet. Für alle Anreisen gelten daher wieder die allgemeinen Reisebedingungen.

Für Kuba:

Hurrikan „Irma" hat auf Kuba teilweise schwere Schäden verursacht, vor allem an der Nordküste rund um Varadero, dem wichtigsten Touristenzentrum der Insel. Durch die verursachten Schäden an Hotels und Infrastruktur können die gebuchten Leistungen derzeit nicht erbracht werden. Reisen nach Varadero, Cayo Coco, Cayo Guillermo, Cayo Santa Maria, Santa Clara und Havanna werden daher bis einschließlich 21. September abgesagt. Falls Sie davon betroffen sind, werden wir Sie aktiv kontaktieren. Die TUI Reisebüros und Servicecenter stehen Ihnen für Beratung und Neubuchungen auf alternative Reiseziele zur Verfügung.

Für alle anderen Regionen auf Kuba bietet TUI gebührenfreie Umbuchungen oder Stornierungen für Anreisen bis einschließlich 14. September.

Für Florida

Hurrikan „Irma" hat auf den Florida Keys schwere Schäden verursacht. Durch die verursachten Schäden an Hotels und Infrastruktur können die gebuchten Leistungen derzeit nicht erbracht werden. Reisen auf die Florida Keys werden daher bis einschließlich 31. Oktober abgesagt. Falls Sie davon betroffen sind, werden wir Sie aktiv kontaktieren.

Die Situation in Miami bessert sich. Miami Beach ist weniger stark betroffen, als zunächst befürchtet. In Teilen Floridas gelten derzeit noch Ausgansperren, die in den nächsten Tagen aber voraussichtlich aufgehoben werden. TUI rät weiterhin allen deutschen Urlaubern, die in den nächsten Tagen nach Florida reisen wollen, dringend ihre Reiseabsichten zu überdenken und bietet kostenfreie Umbuchungen und Stornierungen für alle Anreisen bis 18. September.

Wie kann ich erfahren, ob mein Hotel durch den Sturm beschädigt wurde?

Für Kuba und Florida:

Wir erhalten regelmäßig Informationen von unseren Mitarbeitern vor Ort zu eventuellen Schäden an Hotels oder der Wiederaufnahme von Hotelbetrieben. Sollte sich herausstellen, dass es für unsere Kunden mit den Anreisen in den kommenden Tagen oder Wochen zu Leistungseinschränkungen kommt, werden wir Sie selbstverständlich aktiv darüber informieren. Wer nichts von uns hört, darf davon ausgehen, dass alles in Ordnung ist.

Kann man überhaupt noch in die Karibik oder nach Florida reisen?

Selbstverständlich. Allerdings ist aktuell noch die atlantische Hurrikansaison, die in der Regel von Mai bis November dauert. Bei jedem Hurrikan beobachten wir die Situation in den betroffenen Regionen ganz genau. Sollte sich an der Sicherheitslage für unsere Kunden etwas ändern, informieren wir unverzüglich. Die Sicherheit unserer Gäste hat immer oberste Priorität.

Ich bin aktuell vor Ort und fühle mich nicht sicher. Was soll ich tun?

Als großer Reiseveranstalter haben wir vor Ort überall unsere eigenen Mitarbeiter und Agenturen, die mit den Urlaubern in engem Kontakt stehen und Hilfestellung leisten können. Unsere geschulten Reiseleiter sind immer kompetente Ansprechpartner und unterstützen Sie in allen Angelegenheiten. In Ihren Reiseunterlagen finden Sie zudem eine Notrufnummer, an die Sie sich ebenfalls jederzeit wenden können.

Für Kuba:

Der Krisenstab der TUI Deutschland hat beschlossen, die Urlauber, die sich derzeit in Varadero, Cayo Coco, Cayo Guillermo, Cayo Santa Maria, Santa Clara und Havanna aufhalten, so schnell wie möglich nach Hause zu fliegen. Durch die verursachten Schäden an Hotels und Infrastruktur können die gebuchten Leistungen derzeit nicht erbracht werden. Als betroffener Urlauber werden Sie von uns aktiv kontaktiert.

Für Florida:

TUI Gäste aus den vom Hurrikan besonders betroffenen Gebieten, denen in Charlotte bzw. Orlando Ausweichhotels angeboten wurden, wurden bereits bzw. werden persönlich von TUI kontaktiert, um das weitere Vorgehen individuell abzustimmen. Alle anderen Florida-Gäste können sich an die Kunden-Hotline unter der Nummer +49 511 567 8000 oder an die Notfallnummer in ihren Reiseunterlagen wenden.

Allen Gäste, die über die TUI einen Flug ab/bis Deutschland sowie eine weitere Leistung (Hotel und /oder Mietwagen) gebucht haben, werden von uns auf Wunsch vorzeitige Rückflüge nach Deutschland oder alternative Reiserouten organisiert.