

# a ROSA

## Schöne Zeit

### Ihre schöne Zeit voraus!

Wir freuen uns, bald wieder gemeinsam mit Ihnen Kurs auf die schönsten Flüsse und Naturlandschaften Europas zu nehmen.

**MIT A-ROSA SICHER REISEN – 100 %**

### URLAUBSERLEBNIS!

Wir möchten, dass Sie sich rundum wohlfühlen! Darum kümmern wir uns ganz besonders um das, was Ihnen und Ihren Liebsten am Herzen liegt:

Ihr Wohlergehen und Ihren Urlaub!

- Alternative Fahrpläne ohne Halt in Risikogebieten - bei Bedarf als "Blaue Reise" -, daher minimales Quarantänerisiko für Reiserückkehrer
- Ziele in Risikogebieten durch Panoramafahrten per Schiff und/oder Busausflüge ohne Ausstieg erlebbar
- Reisebeginn / -ende in einem Risikogebiet gilt als Transit und ist somit nicht quarantänepflichtig
- Erprobtes Sicherheits- und Hygienekonzept
- Reduzierte Gästezahl
- Kein Beherbergungsverbot

## FÜR EINE SCHÖNE UND UNBESCHWERTE URLAUBSZEIT.

Für A-ROSA haben die Gesundheit, Sicherheit und das Wohlbefinden aller Gäste und Crewmitglieder jederzeit höchste Priorität. Deswegen haben wir das A-ROSA Care-Team gegründet, welches aus internen und externen Spezialisten besteht. Auf Basis der behördlichen Anordnungen und Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts hat es ein umfangreiches Hygiene- und Gesundheitskonzept erarbeitet, welches in der Saison 2020 seine Bewährungsprobe bestanden hat: Viele Gästen haben einen unbeschwernten und vor allem sicheren Urlaub mit A-ROSA verbracht. In der Saison 2021 kommt das laufend weiterentwickelte Konzept erneut zur Anwendung. Wir beobachten die aktuellen Entwicklungen sehr aufmerksam und sind im regelmäßigen Kontakt mit den Hafen- und Gesundheitsbehörden. Entscheidungen werden auf der Grundlage dieser Bewertungen, den Anordnungen der Behörden sowie den [Reisehinweisen des Auswärtigen Amtes](#) stetes nach dem Motto "Safety First" getroffen.

## Häufig gestellte Fragen

### KANN MAN EINE NEUE REISE MIT A-ROSA BUCHEN?

Wir freuen uns, Sie an Bord zu begrüßen und Ihnen eine schöne Zeit zu bereiten. Auf unserer Webseite, im A-ROSA Service Center oder in Ihrem Reisebüro können Sie Reisen mit A-ROSA für 2021 buchen. Ihr Urlaub ist bei uns weiterhin in den besten Händen, denn wir sorgen für Ihre Sicherheit:

- Erprobtes Sicherheits- und Hygienekonzept
- Reduzierte Gästezahl
- Alternative Fahrpläne ohne Halt in Risikogebieten – bei Bedarf als "Blaue Reise" –, daher minimales Quarantänerisiko für Reiserückkehrer
- Kostenfreie Umbuchung bis 30 Tage vor Reisebeginn im Tarif Premium alles inklusive
- Kostenfreie Umbuchung bei positivem Covid-19 Test innerhalb von 30 Tagen vor Anreise

Für das Maximum an Sicherheit bieten wir in Zusammenarbeit mit der HanseMerkur einen neuen Corona-Schutz an. Diese zur Reiserücktrittsversicherung hinzubuchbare Leistung beinhaltet die Absicherung der Stornierungskosten bei einer häuslichen Isolation, die in Folge einer behördlichen Maßnahme oder einer Anordnung durch berechnigte Dritte erforderlich wird. Zusätzlich greift diese Versicherung auch, sollte am Tag der Anreise durch berechnigte Gründe der Zutritt zum Schiff nicht gestattet werden können.

Profitieren Sie außerdem von vielen Vorteilen und zusätzlicher Sicherheit, indem Sie Ihre An- und Abreise über die A-ROSA Flussschiff GmbH buchen. Weitere Informationen zu den Vorteilen unseres Premium-Tarifs finden Sie [hier](#).

## WAS PASSIERT, WENN EINE DER DESTINATIONEN MEINER ROUTE ZUR RISIKOREGION ERKLÄRT WIRD?

Die Sicherheit und das Wohlergehen aller Gäste und Besatzungsmitglieder haben für A-ROSA stets höchste Priorität. Wir beobachten die aktuellen Entwicklungen sehr aufmerksam und sind in regem Kontakt mit den Hafen- und Gesundheitsbehörden.

Die Entscheidungen zur Durchführung unserer Reisen werden auf Grundlage von offiziellen Regierungsverordnungen getroffen. Die Dynamik des Pandemie-Verlaufs wirkt sich auch auf die politischen Entscheidungen aus. Bei Bedarf werden bestehende Regelungen sehr schnell verschärft, wenn die Inzidenzen sinken aber oft auch früher als geplant gelockert. Wir bitten daher um Verständnis dafür, dass wir die finalen Entscheidungen zur Durchführung unserer Reisen immer etwa zwei Wochen vor Abfahrt treffen. Betroffene Gäste werden durch das A-ROSA Service Center proaktiv und chronologisch nach ihrem gebuchten Abfahrtsdatum kontaktiert. Haben Sie vielen Dank für Ihre Geduld!

### **RHEIN, MOSEL, MAIN**

Die Bundesregierung und die Bundesländer haben beschlossen, die bestehenden Maßnahmen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie bis zum 07.03.2021 fortzuführen. Folglich dürfen Übernachtungsangebote im Inland bis zu diesem Zeitpunkt weiterhin nur für notwendige und ausdrücklich nicht touristische Zwecke zur Verfügung gestellt werden. Über die Zeit danach soll bei der nächsten Zusammenkunft am 03.03.2021 entschieden werden. Um unseren Gästen mindestens zwei Wochen vor Reisebeginn Planungssicherheit geben zu können, müssen touristische Kreuzfahrten auf dem Rhein für alle privaten Endkunden der A-ROSA Flussschiff GmbH als Reiseveranstalter mit Abfahrten vom 07.03.2021 bis einschließlich 14.03.2021 ausgesetzt werden. Betroffene Gäste werden durch das A-ROSA Service Center proaktiv und chronologisch nach ihrem gebuchten Abfahrtsdatum kontaktiert.

### **DONAU**

Das Auswärtige Amt, das Bundesministerium für Gesundheit und das Bundesministerium des Innern haben Österreich zum Risikogebiet erklärt und eine Reisewarnung ausgesprochen. Zudem wurden aufgrund der Pandemie die Ein- und Ausreisebedingungen weiter verschärft. Aus diesem Grund müssen touristische Kreuzfahrten auf der Donau für alle privaten Endkunden der A-ROSA Flussschiff GmbH als Reiseveranstalterin mit Abfahrten vom 09.03.2021 bis einschließlich 14.03.2021 ausgesetzt werden. Betroffene Gäste werden durch das A-ROSA Service Center proaktiv und chronologisch nach ihrem gebuchten Abfahrtsdatum kontaktiert.

## DOURO

Das Auswärtige Amt, das Bundesministerium für Gesundheit und das Bundesministerium des Innern haben Portugal als Virusvarianten-Gebiet deklariert und bis zum 03.03.2021 ein Beförderungsverbot verhängt. Eine finale Entscheidung zur Durchführung unserer Reisen werden wir etwa zwei Wochen vor dem jeweiligen Abfahrtstermin treffen.

## FRANKREICH

Das Auswärtige Amt, das Bundesministerium für Gesundheit und das Bundesministerium des Innern haben Frankreich zum Risikogebiet erklärt und eine Reisewarnung ausgesprochen. Eine finale Entscheidung zur Durchführung unserer Reisen werden wir etwa zwei Wochen vor dem jeweiligen Abfahrtstermin treffen.

## WELCHE VORAUSSETZUNGEN MUSS ICH ERFÜLLEN, UM MIT A-ROSA REISEN ZU KÖNNEN?

Für A-ROSA haben die Gesundheit, Sicherheit und das Wohlbefinden aller Gäste und Crewmitglieder jederzeit höchste Priorität. Um diese bestmöglich zu gewährleisten und Ihren Urlaub so entspannt und sicher wie möglich zu gestalten, können wir nur vollständig gesunden Personen einen Zugang zu unseren Schiffen gewähren. Um dies sicherzustellen, senden wir Ihnen im Vorfeld eine **Erklärung zur Reisetauglichkeit** zu, die wir Sie bitten, beim **Check-In unterschrieben abzugeben**. Hier kontrollieren wir zudem Ihre Körpertemperatur mittels eines kontaktlosen Infrarot-Thermometers. Ohne unterschriebene Erklärung wird die Einschiffung verweigert.

Folgende Aussagen müssen zutreffen:

1. Ich bin derzeit gesund und habe aktuell keine Anzeichen einer Erkrankung, wie z.B. Husten, grippeähnliche Symptome oder Fieber ( $\geq 37,8^{\circ}\text{C}$  /  $100,4^{\circ}\text{F}$ ).
2. Ich stand in den vergangenen 14 Tagen in keinem Kontakt zu Personen, bei denen das Corona-Virus nachgewiesen wurde, und war ebenfalls nicht in die medizinische/pflegerische Versorgung involviert.
3. Ich stehe derzeit nicht unter häuslicher Quarantäne.
4. Bei mir wurde das Corona-Virus nicht positiv nachgewiesen.
5. Ich habe mich in den vergangenen 14 Tagen nicht in einer vom Robert Koch-Institut in diesem Zeitraum als Risikogebiet definierten Region im Ausland aufgehalten. Für A-ROSA gelten die vom Robert Koch-Institut in diesem Zeitraum definierten Regionen. Eine aktuelle Liste der internationalen Risikogebieten finden Sie [hier](#).

Für den Fall, dass Sie die Erklärung nicht unterschreiben können, kontaktieren Sie uns bitte zeitnah unter +49 381 202 6001.

## DARF ICH MEINE REISE KOSTENFREI UMBUCHEN ODER STORNIEREN?

Die Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste und Besatzungsmitglieder steht für uns an erster Stelle. Die aktuelle Entwicklung beobachten wir daher auch weiterhin sehr aufmerksam. Die Basis für eine Stornierung oder Umbuchung sind unsere **allgemeinen Geschäftsbedingungen**.

**Für Gäste, die den Tarif PREMIUM alles inklusive gebucht haben**, ist eine einmalige Umbuchung des Reiseterrmins oder Schiffs **bis 30 Tage vor Reisebeginn** unter Beibehaltung des Gesamtzuschnitts gebührenfrei möglich.

## WAS PASSIERT, WENN ICH DIE REISE NICHT ANTRETEN KANN?

Im Vorfeld der Reise senden wir Ihnen eine Erklärung zur Reisetauglichkeit zu. Wenn Sie diese nicht unterschreiben können, kontaktieren Sie uns bitte zeitnah unter:

+49 381 202 6001.

## WELCHE ZUSÄTZLICHEN HYGIENEMASSNAHMEN SIND AN BORD VORGEGEHEN?

Für A-ROSA haben die Gesundheit, Sicherheit und das Wohlbefinden aller Gäste und Crewmitglieder jederzeit höchste Priorität. Deswegen hat das A-ROSA Care-Team, welches aus internen und externen Spezialisten besteht, auf Basis der behördlichen Anordnungen und Empfehlungen des Robert Koch-Instituts ein umfangreiches Hygiene- und Gesundheitskonzept erarbeitet. Dieses sieht vor, dass überall an Bord ein Mindestabstand von 1,5 Metern eingehalten wird. Hierfür wurde ein Wegeleitsystem eingerichtet und die Auslastung reduziert. Unsere Gäste sind verpflichtet, in den öffentlichen Bereichen unter Deck – außer zu Tisch – einen medizinischen Mundschutz zu tragen. Die Crew trägt durchgängig einen solchen Mund-Nasen-Schutz. Zudem weisen wir darauf hin, die Hust- und Nies-Etikette einzuhalten und die Hände regelmäßig zu waschen und zu desinfizieren. Dafür stellen wir an Bord ausreichend Möglichkeiten zur Verfügung. Die bestehenden Reinigungs- und Desinfektionspläne wurden noch weiter verdichtet und intensiviert.

## WELCHE MASSNAHMEN SIND IM GASTRONOMISCHEN BEREICH VORGEGEHEN?

Im Rahmen der VollpensionPlus erhalten unsere Gäste an Bord Frühstück, Mittag, Tee- und Kaffeestunde sowie Dinner in Buffetform oder serviert an den Tisch. Die Kapazität in den gastronomischen Bereichen wurde reduziert, um die erforderlichen Mindestabstände einzuhalten.

## SIND DER WELLNESSBEREICH SPA-ROSA, DIE SAUNA, DER FITNESSRAUM UND DIE POOLS ZUGÄNGLICH?

Gerne verwöhnen wir Sie auch weiterhin in unserem Wellnessbereich SPA-ROSA mit Massagen oder Behandlungen. Hierfür wurden die Hygienemaßnahmen noch weiter verstärkt. Sauna, Pool, Whirlpool und der Fitnessraum können unter Beachtung der Hygiene- und Abstandsregeln ebenfalls genutzt werden. Gerne informieren wir Sie an Bord über die Details.

## FINDEN DIE LANDAUSFLÜGE STATT?

Wir freuen uns, Ihnen ein vielfältiges Ausflugsprogramm anbieten zu können. Um den notwendigen Abstand einhalten zu können, werden wir die Gruppengrößen für unsere Fahrradtouren und Stadtführungen reduzieren. Bitte bringen Sie nach Möglichkeit Ihre eigenen Kopfhörer zur Benutzung mit unseren Audiogeräten mit. Bei unseren Stadtrundfahrten oder Bustransfers herrscht Maskenpflicht. Zudem stellen wir Ihnen ausreichend Desinfektionsmittel zur Verfügung.

## FAHREN DIE A-ROSA SCHIFFE MIT VOLLER AUSLASTUNG?

Vorerst werden unsere Schiffe nicht mit voller Auslastung fahren. Unser Hygiene- und Gesundheitskonzept sieht verschiedene Maßnahmen vor, damit an Bord ein Mindestabstand von 1,5 Metern eingehalten werden kann. Alle Maßnahmen wurden im Rahmen einer Simulation an Bord getestet und den individuellen Gegebenheiten angepasst. Entsprechend ist die Auslastung von Schiff zu Schiff unterschiedlich.

## GILT AN BORD EINE GENERELLE PFLICHT ZUM TRAGEN EINER MUND-NASEN-BEDECKUNG?

Solange die behördlichen Anweisungen es vorsehen, sind unsere Gäste verpflichtet, in den öffentlichen Bereichen unter Deck einen medizinischen Mund- und Nasenschutz zu tragen. Dies gilt nicht zu Tisch im Restaurant oder in der Lounge und auch nicht auf dem Sonnen- oder Achterdeck. Für unsere kleinsten Gäste wird das Tragen dieser Bedeckung ab einem Alter von 6 Jahren zur Pflicht. Für die Crewmitglieder ist das Tragen dieses Schutzes in den öffentlichen Bereichen an Bord generell verpflichtend.

## KÖNNEN FAMILIEN MIT KINDERN DERZEIT MIT A-ROSA REISEN?

Bei A-ROSA reisen Kinder bis einschließlich 15 Jahre in Begleitung eines aufsichtsberechtigten Erwachsenen kostenfrei und wir freuen uns, sie wieder an Bord unserer Schiffe willkommen zu heißen. In den Herbstferien 2020 haben wir auf der Donau einen Testlauf des Kids Club durchgeführt, den wir in der Saison 2021 wieder auf allen Familienreisen anbieten wollen.

## KANN ICH ALS EXTERNER GAST DAS SCHIFF ODER FAMILIENMITGLIEDER BZW. FREUNDE AN BORD BESUCHEN?

Aufgrund der gestiegenen Sicherheits- und Hygieneanforderungen können wir bis auf weiteres nur regulär gebuchten Gästen den Zutritt zum Schiff gewähren

Wir versuchen den Zugang von externen Partnern auf unseren Schiffen auf ein Minimum zu reduzieren und die Abwicklung außerhalb des Schiffes durchzuführen. Sollte es dennoch dazu kommen, dass ein externer Partner zwingend an Bord eines A-ROSA Schiffes gehen muss, werden die jeweiligen Personen, analog zu den Gästen, vor Betreten des Schiffes die gleichen Maßnahmen durchlaufen.

## DIE WICHTIGSTEN MASSNAHMEN IM ÜBERBLICK

Das A-ROSA Care-Team hat ein Hygiene- und Gesundheitskonzept erstellt, das den sich ständig ändernden Bedingungen angepasst wird.

1. Der Gesundheitszustand der Gäste wird mittels einer Erklärung zur Reisetauglichkeit, Temperaturmessung und (Selbst-)Kontrolle auf Symptome überprüft.
2. Für die Schiffe werden konkrete Verhaltensregeln festgelegt und mittels Plakaten, Info-Videos und Schiffsdurchsagen regelmäßig kommuniziert.
3. Für die Crew werden aus dem Konzept konkrete Handbücher abgeleitet, deren Abläufe per E-Learning und Vor-Ort-Schulung eingeübt werden.
4. An Bord sind ein Hygienemanager und ein Care-Team zuständig für die Durchführung und Einhaltung der festgelegten Regularien.
5. Alle A-ROSA-Schiffe sind mit einer Raum-Luft-Anlage bestehend aus Frischluft, Umluftkonditionierung und Abluft ausgestattet. In den Kabinen wird Frischluft von außen angesaugt, gefiltert und zugeführt. Jeder Bereich und jede Kabine haben ihre eigene Abluft und Frischluftzufuhr.
6. Die Reinigungs- und Desinfektionsintervalle sowie -protokolle werden verdichtet und intensiviert.
7. An alle Eingängen (Schiff, Restaurant, Lounge, Sonnendeck, Arbeits- und Crewbereiche) werden wirksame Desinfektionsmittel bereitgestellt und deren Nutzung kontrolliert.
8. Auf dem gesamten Schiff gilt ein Mindestabstand von 1,5 Metern, der durch ein Wegeleitsystem, Bodenmarkierungen, reduzierte Auslastung der gastronomischen Bereiche sowie Platzierung von Sitzgruppen auf Abstand umgesetzt wird.
9. In den öffentlichen Bereichen tragen alle Crew-Mitglieder und die Gäste durchgängig eine medizinische Mund- und Nasen-Bedeckung. Dies gilt für die Gäste nicht zu Tisch in den gastronomischen Einrichtungen sowie in den Freiluftbereichen.
10. Die Mahlzeiten (Frühstück, Lunch, Kaffee, Dinner) werden bei Bedarf zu je zwei versetzten Zeiten angeboten und das Dinner an fest zugewiesenen Tischen serviert.
11. Die Angebote im Wellnessbereich SPA-ROSA, Sauna, Pool oder Whirlpool und der Fitnessraum können unter Beachtung der Hygiene- und Abstandsregeln genutzt werden.
12. Die Gruppengrößen für Ausflüge werden reduziert.



13. Das Unterhaltungsprogramm wird analog zu den versetzten Essenszeiten angeboten und kontaktlos gestaltet.
14. Auf Dekorationen, Papierauslagen, Besteckständer u.ä. wird verzichtet.
15. Alle Crew-Mitglieder durchlaufen vor ihrem Aufstieg einen Gesundheitscheck, geben eine Gesundheitserklärung ab und führen eine Selbstkontrolle auf Symptome durch. Zudem wird ihre Körpertemperatur mittels eines Infrarot-Messgerätes kontrolliert.
16. Der Arbeitsschutz wird den spezifischen Pandemiebedingungen angepasst. Verstärkte Hygienemaßnahmen und Abstandregeln bzw. – wo nicht möglich – das Tragen von Mund- und Nasen-Bedeckungen oder Anbringen von Plexiglasschutz finden in allen Bereichen Anwendung.
17. Für die Crew gibt es versetzte Arbeits-, Pausen- und Essenszeiten.
18. Die regelmäßige Reinigung der persönlichen Arbeitskleidung (Uniform, Mund- und Nasen-Bedeckung, Handschuhe) ist durch die Bordwäscherei sichergestellt.
19. Gebrauchsgegenstände und Arbeitsgeräte werden nach Möglichkeit personenbezogen herausgegeben. Wo dies nicht möglich ist, findet eine Reinigung bzw. Desinfektion nach jeder Benutzung statt.
20. Der Zutritt von Externen wird auf das notwendige Minimum beschränkt.
21. Im betrieblichen Pandemieplan sind klar definierte Prozesse festgelegt, um Verdachtsfälle abzuklären und bei bestätigten Infektionen die vorgesehenen Schritte einleiten und Kontaktpersonen ermitteln zu können.
22. Ein respektvolles, freundliches und zuvorkommendes Miteinander haben an Bord höchste Priorität.