

## Schöne Zeit voraus!

Wir freuen uns, wieder gemeinsam mit unseren Gästen Kurs auf die schönsten Städte und Naturlandschaften zu nehmen.

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, das unsere schon immer sehr hohen Sicherheitsstandards noch weiter ausgebaut und dieser besonderen Situation angepasst hat. Die aktuellen Entwicklungen und Empfehlungen verfolgen wir aufmerksam und passen unser Konzept laufend an. Auch bei der Umsetzung und Gestaltung eines für unsere Gäste und Mitarbeiter sicheren Urlaubs unterstützen uns diese renommierten Experten.

Natürlich können sich unsere Gäste sicher sein, dass ihre schöne Zeit an Bord weiterhin garantiert ist. Sie können sich auf unseren gewohnt herzlichen Service, reichlich Entspannung und eine absolute Wohlfühlatmosphäre freuen. Unsere Crew bereitet ihnen leidenschaftlich gerne einen angenehmen und möglichst unbesorgten Urlaub mit uns.

## Frequently Asked Questions

### Findet die gebuchte Reise statt?

Das Auswärtige Amt hat seine Reisewarnung ab dem 15. Juni 2020 für 29 Europäische Staaten und Mitglieder des Schengenraumes aufgehoben. Die Grenzen zwischen diesen Ländern sind wieder geöffnet, Kontrollen und Quarantäneregelungen wurden eingestellt. Damit sind Flusskreuzfahrten innerhalb der EU und des Schengenraumes wieder möglich, was auch in den Reisehinweisen (LINK: <https://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit/covid-19/2296762>) des Auswärtigen Amtes nachzulesen ist.

Mit einem erweiterten und auf die spezielle Situation angepassten Hygiene- und Gesundheitskonzept hat A-ROSA seine Flusskreuzfahrten ab dem 17. Juni 2020 auf Douro, Donau und Rhein wieder aufgenommen. Auch die Reisen in Frankreich sind ab dem 11. Juli 2020 wieder gestartet. Die länderspezifischen Reisehinweise des Auswärtigen Amtes sowie behördliche regionale Regelungen beobachten wir aufmerksam, wodurch es zu Anpassungen kommen kann, über die wir rechtzeitig informieren.

Gern werden wir Sie rechtzeitig vor Reiseantritt Ihrer Gäste kontaktieren und Ihnen alle wichtigen Informationen zu ihrer Reise zukommen lassen. Bis dahin bitten wir Sie noch um etwas Geduld. Aktuell verzeichnen wir eine deutlich erhöhte Anzahl von Anrufen und E-Mails. Bitte entschuldigen Sie die längeren Wartezeiten.

### Kann ich derzeit eine neue Reise mit A-ROSA buchen?

Wir freuen uns, unsere gemeinsamen Gäste an Bord zu begrüßen und ihnen eine schöne Zeit zu bereiten. Gern können die Gäste in Ihrem Reisebüro Reisen mit A-ROSA für dieses Jahr oder für 2021 buchen. Wir bei A-ROSA legen bereits im alltäglichen Betrieb großen Wert auf Sauberkeit und Hygiene an Bord unserer Schiffe. Die Standards gehen dabei weit über das übliche Maß

hinaus. Im Zuge der Pandemie hat unser A-ROSA Care-Team ein umfangreiches Hygiene- und Gesundheitskonzept erarbeitet, das unsere schon immer sehr hohen Sicherheitsstandards noch weiter ausgebaut und dieser besonderen Situation angepasst hat.

Ihre Gäste legen besonderen Wert auf Flexibilität in ihrer Buchung? Im Rahmen des A-ROSA Premium-Tarifs haben sie die Möglichkeit, bis 30 Tage vor Reiseantritt einmalig gebührenfrei umzubuchen. Weitere Informationen zu den Vorteilen unseres Premium-Tarifs finden Sie auf unserer Website. Außerdem können die Gäste von vielen Vorteilen und zusätzlicher Sicherheit profitieren, indem Sie ihre An- und Abreise über die A-ROSA hinzubuchen.

### **Darf die Reise kostenfrei umbucht oder storniert werden?**

Die Basis für eine Stornierung oder Umbuchung sind weiterhin 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.

### **Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden, 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 den 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 unseren Gästen im Vorfeld eine Erklärung zur Reisetauglichkeit zu, die wir sie bitten, beim Check-In unterschrieben abzugeben. Hier kontrollieren wir zudem die Körpertemperatur mittels eines kontaktlosen Infrarot-Thermometers.

### **Was passiert, wenn ein Gast seine Reise nicht antreten kann?**

Im Vorfeld der Reise senden wir unseren Gästen eine Erklärung zur Reisetauglichkeit zu. Wenn diese nicht unterschrieben werden kann, kontaktieren Sie uns bitte zeitnah unter +49 381 202 6001.

### **Welche zusätzlichen Hygienemaßnahmen sind an Bord vorgesehen?**

Auf Basis der behördlichen Anordnungen und Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts hat das A-ROSA Care-Team ein umfangreiches Hygiene- und Gesundheitskonzept erarbeitet. Dieses sieht vor, dass überall an Bord ein Mindestabstand von 1,5 Metern eingehalten wird. Die Crew wird durchgängig eine Mund- und Nasen-Bedeckung tragen. Auch unsere Gäste sind verpflichtet, in den öffentlichen Bereichen – außer zu Tisch und an der frischen Luft – Mund und Nase zu bedecken.

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 in den gastronomischen Bereichen vorgesehen?**

Neben der Sicherheit unserer Gäste hat ihr Wohlbefinden für A-ROSA stets höchste Priorität. Bei der Umsetzung aller im Konzept festgelegten Maßnahmen wird stets darauf geachtet, dass ihnen ihre verdiente Entspannung und ein schönes Urlaubserlebnis ermöglicht werden. Unsere beliebte Buffetauswahl bekommen die Gäste nun an den Tisch serviert. So dürfen sie sich auf ein umfangreiches Frühstück sowie zum Lunch ein 3-Gang-Menü und zum Dinner ein 4-Gang-Menü freuen. Die Menüs orientieren sich thematisch an den jeweiligen Fahrtgebieten. So gibt es

beispielsweise auf der Donau einen „Heuriger Abend“, auf dem südlichen Rhein einen „Elsässer Abend“ und im Mündungsgebiet des Rheins das kulinarische Thema „Von der Ebbe zur Flut“. Für unsere kleinen Gäste gibt es ein spezielles „Kids Menü“.

Das Hygiene- und Gesundheitskonzept sieht aktuell vor, dass insgesamt vier Personen aus maximal zwei unterschiedlichen Haushalten zusammen an einem Tisch sitzen können. Zum Dinner weisen wir unseren Gästen gern einen festen Tischplatz zu. Selbstverständlich achten wir darauf, dass zusammenreisende Gäste unter Berücksichtigung der Regularien zusammen platziert werden. Zwischen den besetzten Tischen wird der Mindestabstand von 1,5 Metern eingehalten. Die Mahlzeiten werden abhängig von der Auslastung in einer oder zwei Tischzeiten serviert. Die maximale Sitzkapazität pro Sitzung ergibt sich hierbei unter strenger Beachtung der Abstandsregeln. Wir bitten darum, Getränkebestellungen im Restaurant und in der Lounge direkt am Tisch aufzugeben, wohin wir diese auch gerne bringen. Von miteinander sitzenden Gästen werden die Kontaktdaten unter Beachtung des Datenschutzes, wie auch in gastronomischen Einrichtungen an Land bekannt, erfasst.

### **Sind das SPA-ROSA und die Pools zugänglich?**

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

### **Finden die Landausflüge statt?**

Wir freuen uns, unseren Gästen das gewohnte Ausflugsprogramm anbieten zu können. Wenn keine andere Regelung vorhanden ist, dürfen die Ausflugsbusse voll befüllt werden, wenn die Maskenpflicht eingehalten und die erste Reihe hinter dem Fahrer freigehalten wird. Ansonsten werden die jeweiligen Regelungen der Länder und Destinationen umgesetzt. Bei Ausflügen ohne Bus, wie beispielsweise bei einem Stadtrundgang oder einer Fahrradtour wird die Teilnehmerzahl auf die örtliche Maximalteilnehmerzahl begrenzt. Wir bitten unsere Gäste, nach Möglichkeit ihre eigenen Kopfhörer zur Benutzung mit unseren Audiogeräten mitzubringen. Im Vorfeld vor der Reise werden unsere Gäste über die Möglichkeit der Onlinereservierung für Ausflüge informiert. Zudem werden Filme vorbereitet, die via TV auf die Kabinen gespielt werden. Am Anreisetag wird parallel zur Welcome-Veranstaltung und zur Schiffssicherheitseinweisung eine Sprechstunde eingerichtet, in der sie ihre Buchungen abgeben können und Fragen stellen können. Hier achten wir selbstverständlich darauf, dass die Gäste einzeln und mit Abstand zur Sprechstunde kommen. Der Gastgeber Ausflüge & Reise empfängt sie gern an einem eigens aufgebauten bestuhlten Banketttisch hinter einer Plexiglasscheibe, die vor Infektion schützt. Es werden keine Buchungsformulare ausgeteilt, sondern die Buchung vom Gastgeber Ausflüge & Reise entgegengenommen. Dieser notiert die Buchung auf dem Buchungsformular und lässt den Gast mit einem desinfizierten Kugelschreiber unterschreiben. Am zweiten Reisetag wird dann eine Ausflugspräsentation in zwei Sitzungen in der Lounge angeboten.

### **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.

### **Finden alle geplanten Fahrten statt und werden alle Schiffe wieder in Dienst gestellt?**

Unser Ziel ist es, diese Saison alle A-ROSA Schiffe wieder in Fahrt zu bringen und alle laut Katalog geplanten Abfahrten stattfinden zu lassen. Aufgrund behördlicher Anweisungen oder regionaler Regularien kann es hierbei aber zu Änderungen kommen.

### **Was passiert, wenn eine der Destinationen der Route zur Risikoregion erklärt wird?**

Wir beobachten die aktuellen Entwicklungen sehr aufmerksam und sind im täglichen Kontakt mit Hafen- und Gesundheitsbehörden. Entscheidungen werden auf der Grundlage dieser Bewertungen sowie den Reisehinweisen des Auswärtigen Amtes und den Informationen des Robert-Koch-Instituts getroffen. Sollte sich die aktuelle Situation verändern, werden wir die Lage neu bewerten, entsprechende Maßnahmen ergreifen und unsere Gäste darüber informieren.

### **Gilt an Bord eine generelle Pflicht zum Tragen einer Mund- und Nasen-Bedeckung?**

Solange die behördlichen Anweisungen es vorsehen, sind unsere Gäste verpflichtet, in den öffentlichen Bereichen unter Deck eine Mund- und Nasen-Bedeckung 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 externe Gäste das Schiff oder Familienmitglieder an Bord besuchen?**

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

### **Welche Maßnahmen werden in den externen Verkehrsmitteln getroffen?**

Derzeit bestehen keine Richtlinien, bzw. Vorgaben zur Einhaltung des Mindestabstands in Bussen, Zügen oder Flugzeugen. A-ROSA weist ihre Partneragentur jedoch darauf hin, die Busse nicht voll zu besetzen.

### **Können internationale Gäste mit A-ROSA reisen?**

In unserem sehr umfangreichen Hygiene- und Sicherheitskonzept ist vorgesehen, dass die ersten Reisen mit einer reduzierten Anzahl an Gästen durchgeführt werden. Deswegen ist die Mitreise vorerst nur für Gäste aus Mitgliedsländern der EU bzw. des Schengen-Raums möglich. Sobald hierbei weitere Lockerungen möglich sind, werden wir den Gästekreis entsprechend erweitern.

### **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, auch unsere kleinsten Gäste wieder an Bord unserer Schiffe willkommen zu heißen. Wir bitten jedoch um Verständnis dafür, dass wir aufgrund der aktuellen Umstände und zum Schutz der Kinder vorerst keinen Kids Club auf unseren Familienreisen anbieten können.

## **DIE WICHTIGSTEN MAßNAHMEN IM ÜBERBLICK**

1. Das A-ROSA Care-Team hat ein Hygiene- und Gesundheitskonzept erstellt, das den sich ständig ändernden Bedingungen angepasst wird.
2. Der Gesundheitszustand der Gäste wird mittels einer Erklärung zur Reisetauglichkeit, Temperaturmessung und (Selbst-)Kontrolle auf Symptome überprüft.
3. Für die Schiffe werden konkrete Verhaltensregeln festgelegt und mittels Plakaten, Info-Videos und Schiffsdurchsagen regelmäßig kommuniziert.

4. Für die Crew werden aus dem Konzept konkrete Handbücher abgeleitet, deren Abläufe per E-Learning und Vor-Ort-Schulung eingeübt werden.
5. An Bord sind ein Hygienemanager und ein Care-Team zuständig für die Durchführung und Einhaltung der festgelegten Regularien.
6. 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.
7. Die Reinigungs- und Desinfektionsintervalle sowie -protokolle werden verdichtet und intensiviert.
8. An allen Eingängen (Schiff, Restaurant, Lounge, Sonnendeck, Arbeits- und Crewbereiche) werden wirksame Desinfektionsmittel bereitgestellt und deren Nutzung kontrolliert.
9. 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.
10. In den öffentlichen Bereichen tragen alle Crew-Mitglieder und die Gäste durchgängig eine Mund- und Nasen-Bedeckung. Dies gilt für die Gäste nicht zu Tisch in den gastronomischen Einrichtungen sowie in den Freiluftbereichen.
11. Die Mahlzeiten (Frühstück, Lunch, Kaffee, Dinner) werden bei Bedarf zu je zwei versetzten Zeiten angeboten und das Dinner an fest zugewiesenen Tischen serviert.
12. Die Angebote im SPA-ROSA (Behandlungen, Massagen, Fitnessraum, Whirlpool) werden reduziert und unter Beachtung festgelegter Hygiene- und Abstandsregeln durchgeführt. Die Sauna ist nicht zugänglich.
13. Die Gruppengrößen für Ausflüge werden reduziert.
14. Das Unterhaltungsprogramm wird analog zu den versetzten Essenszeiten angeboten und kontaktlos gestaltet.
15. Auf Dekorationen, Papierauslagen, Menükarten, Besteckständer u.ä. wird verzichtet.
16. 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.
17. Der Arbeitsschutz wird den spezifischen Pandemiebedingungen angepasst. Verstärkte Hygienemaßnahmen und Abstandsregeln bzw. – wo nicht möglich – das Tragen von Mund- und Nasen-Bedeckungen oder Anbringen von Plexiglasschutz finden in allen Bereichen Anwendung.
18. Für die Crew gibt es versetzte Arbeits-, Pausen- und Essenszeiten.
19. Die regelmäßige Reinigung der persönlichen Arbeitskleidung (Uniform, Mund- und Nasen-Bedeckung, Handschuhe) ist durch die Bordwäscherei sichergestellt.
20. Gebrauchsgegenstände und Arbeitsgeräte werden nach Möglichkeit personenbezogen herausgegeben. Wo dies nicht möglich ist, findet eine Reinigung bzw. Desinfektion nach jeder Benutzung statt.
21. Der Zutritt von Externen wird auf das notwendige Minimum beschränkt.
22. Im betrieblichen Pandemieplan sind klar definierte Prozesse festgelegt, um Verdachtsfälle abzuklären und bei bestätigten Infektionen die vorgesehenen Schritte einleiten und Kontaktpersonen ermitteln zu können.
23. Ein respektvolles, freundliches und zuvorkommendes Miteinander haben an Bord höchste Priorität.