

An die A-ROSA Gäste der  
Donau Reisen  
Reisen vom 14.03.-03.04.2020

Rostock, März 2020

## *Information zu Ihrer A-ROSA Reise: Vorübergehendes Einstellen der A-ROSA Donau-Reisen*

Liebe Reisegäste,

wir haben uns alle schon sehr auf die gemeinsamen Donau-Reisen gefreut und alles in unserer Macht Stehende getan, um Ihnen einen schönen Urlaub zu bereiten. Leider müssen wir Ihnen jedoch schweren Herzens mitteilen, dass wir die Reisen nicht wie geplant durchführen können, worauf wir bis zuletzt gehofft hatten.

Das österreichische Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz hat Maßnahmen gegen das Zusammenströmen größerer Menschenmengen erlassen. Mit dieser Verordnung wird geregelt, dass alle Menschenansammlungen, bei welchen mehr als 100 Personen in einem geschlossenen Raum zusammenkommen, untersagt werden. Diesem Erlass folgend und aufgrund der verschärften Einreisebestimmungen, die es den Gästen nicht ermöglichen, zum Abfahrtsort der Schiffe – Engelhartzell in Österreich – anzureisen, müssen auch alle A-ROSA Kreuzfahrten auf der Donau mit sofortiger Wirkung bis einschließlich 3. April 2020 abgesagt werden.

Die Reiseabsage durch uns als Veranstalter erfolgt aufgrund behördlicher Bestimmungen. Wir sind in erster Linie bemüht, allen Gästen dieser Reisen eine **kostenfreie Umbuchung inklusive zusätzlicher Vorteile** anzubieten. Wir möchten selbstverständlich für Sie Alternativen durch diese attraktiven Umbuchungsangebote schaffen, um Ihr Urlaubserlebnis und die Erholungszeit dennoch zu gewährleisten. Wir bedauern diese unbeeinflussbaren Umstände sehr und möchten Ihnen selbstverständlich anbieten, Ihre A-ROSA Kreuzfahrt nachzuholen und aufgrund des kurzfristigen Ausfalls noch zusätzliche **Vorteile** zu erhalten. Wir wünschen uns sehr, dass Sie unser nachfolgendes Angebot erfreut und wir Sie bald an Bord herzlich willkommen heißen dürfen:

### *Umbuchung & Wiederholung Ihrer gebuchten Reise:*

Wir bieten Ihnen **kostenfrei eine gleichwertige Ersatzreise** auf unseren A-ROSA Premium-Schiffen, die Sie wahlweise auf dem Rhein, auf der Donau, auf der Rhône/Saône oder der Seine **im Jahr 2020 oder 2021** frei nach Ihrer Wahl auswählen können. Nehmen Sie sich die Zeit Ihre passende Wunschreise auszuwählen. Selbstverständlich bekommen Sie diese Reise zu den gleichen Konditionen wie Ihre jetzt gebuchte Reise (Reisetermine nach Verfügbarkeit, selbstverständlich in der gleichen Kabinenkategorie, wie gebucht; personenbezogen, Themenreisen ausgenommen).

**Weiterhin** schenken wir Ihnen für diese Reise ein **zusätzliches Bordguthaben** in Höhe von **€ 50 pro erwachsene Person**. Für Ihre kostenfreie und gleichwertige Ersatzreise erhalten Sie darüber hinaus ein kostenfreies **Umbuchungsrecht** bis 30 Tage vor Reisebeginn, frei nach Ihren individuellen Urlaubsplanungen und falls Ihre privaten Planungen es notwendig machen sollten. So sind Sie hierdurch flexibel und können Ihre Reisepläne gern nochmals abändern.

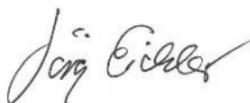
*Zusätzlich zum exklusiven Umbuchungsangebot erhalten Sie:*

Darüber hinaus erhalten Sie **bei Annahme des Umbuchungsangebots** eine **exklusive Sonder-Ermäßigung** in Höhe von **30% für eine zukünftige A-ROSA Kreuzfahrt** pro erwachsene Person im Premium alles inklusive-Tarif, wahlweise auf der Donau, auf der Rhône/Saône, auf der Seine oder auf dem Rhein. Ihre Sonder-Ermäßigung können Sie gern **flexibel innerhalb der nächsten 3 Jahre** in Anspruch nehmen, frei nach Ihren individuellen Urlaubswünschen. (Reisetermine je nach Verfügbarkeit, exkl. An-/Abreise, Themenreisen und Suiten sind ausgenommen. Die Ermäßigung ist nicht auszahlbar und wird bei Neubuchung vom Reisepreis abgezogen. Dieses Angebot gilt bei Umbuchung, ist personenbezogen, erfolgt seitens A-ROSA aus Kulanz und aus Wertschätzung für Ihr Verständnis).

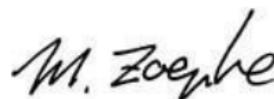
Zur Annahme und Buchung Ihrer Ersatzreise können Sie sich gern bis einschließlich **30.06.2020** ausgiebig Zeit nehmen, sich einen **neuen Termin für Ihre Reise** auszusuchen. Wenn Sie das Umbuchungsangebot **bis Ende 2021** nicht in Anspruch nehmen konnten, erhalten Sie eine Rückerstattung in Höhe des ursprünglich an A-ROSA gezahlten Betrags.

Ihre Rückmeldung bearbeiten wir im engagierten A-ROSA Team proaktiv. Momentan verzeichnen wir eine höhere Anzahl an Anrufen und E-Mails. Für die längere Wartezeit entschuldigen wir uns bei Ihnen. Wir unternehmen alles Erdenkliche, die Wartezeiten so gering wie möglich zu halten, und wieder den gewohnten A-ROSA Service zu bieten. Bei Rückfragen zu einer bestehenden Buchung über Ihr örtliches Reisebüro oder einen Onlineanbieter wenden Sie sich bitte vertrauensvoll an Ihren Ansprechpartner.

Liebe Gäste, auch wenn es sich um eine nicht beeinflussbare Änderung handelt, wissen wir Ihr Verständnis und Ihre Geduld für diese Situation sehr zu schätzen. Wir werden alles Erdenkliche für Ihr Wohlbefinden tun. Für Ihre Fragen oder Wünsche stehen wir Ihnen immer gern zur Verfügung. Wir entschuldigen uns sehr für die entstandenen Umstände und wünschen Ihnen vor allem viel Gesundheit!



Jörg Eichler  
A-ROSA Chief Executive Officer



Markus Zoepke  
A-ROSA Chief Operating Officer