

# FRAGEN & ANTWORTEN

## Check-in, vor und während der Reise

### 1. Was wird unternommen, um zu vermeiden, dass COVID-19 mit an Bord gebracht wird?

- Jeder Gast macht vor der Reise und am Check-in Angaben zum Gesundheitszustand und zu risikoe erhöhenden Faktoren in Bezug auf COVID-19.
- Je nach Fahrtgebiet und Reiseroute gelten unterschiedliche Anforderungen an die Testpflicht und den Impfschutz sowie ggf. besondere Bedingungen für die Einreise. Weitere Informationen finden Sie unter [www.aida.de/urlaubskompass/reiseinformationen](http://www.aida.de/urlaubskompass/reiseinformationen)
- Jeder Gast muss sich vor Reisebeginn auf COVID-19 testen lassen. Je nach Reiseregion können auch mehrere Tests notwendig sein. Ein Selbsttest ist nicht ausreichend, auch nicht direkt am Check-in.
- Die Testregularien für die Anreise gelten auch für bereits vollständig geimpfte und von COVID-19 genesene Gäste.
- Für AIDA Reisen nach Norwegen und für alle Reisen in der Wintersaison 2021/22 gelten gesonderte Bedingungen zum Impfschutz. Detaillierte Informationen finden Sie im AIDA Urlaubskompass zu den **Reiseinformationen**.
- Konkrete Infos zu Ihrer Reise – insbesondere zum Impfschutz, dem Testverfahren und ggf. notwendigen Einreiseformalitäten sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie im **AIDA Urlaubskompass**.
- Vor dem Check-in, bei jedem Verlassen und Betreten des Schiffes während der Reise sowie beim Check-out wird bei jedem Gast kontaktlos die Körpertemperatur gemessen. Außerdem steht ein Ärzteteam zur Abklärung von Symptomen oder sonstigen Hinweisen bereit.
- Vor und während der Reise setzen wir auf eine umfangreiche, kontinuierliche Information der Gäste zu den aktuell geltenden Gesundheitsmaßnahmen und Verhaltensregeln an Bord.
- Es finden täglich Gesundheits- und Temperaturchecks bei allen Crew-Mitgliedern statt sowie COVID-19-Tests bei Aufstieg; auch während ihres Einsatzes an Bord finden in regelmäßigen Abständen COVID-19-Tests statt.
- Die verpflichtenden COVID-19-Tests vor Reisebeginn und die Regelungen zum Impfschutz bieten einen hohen Schutz für Gäste und Crew sowie für die Menschen in den bereisten Häfen. Selbstverständlich verfolgen wir die aktuellen Entwicklungen zu Testverfahren und Impfstoffen. Sollte sich an den derzeitigen Anforderungen etwas ändern, informieren unsere Gäste umgehend.

### 2. Was wird unternommen, um die Crew vor einer COVID-19 Infektion zu schützen?

- 72 Stunden vor der Abreise aus dem Heimatland machen internationale Crew-Mitglieder an einem COVID-19-PCR-Test und begeben sich in Selbstisolation.
- Jedes Crew-Mitglied wird unmittelbar vor dem Aufsteigen auf das Schiff ein weiteres Mal getestet
- Während der Reise finden täglich Gesundheits- und Temperaturchecks bei allen Crew-Mitgliedern statt; auch während ihres Einsatzes an Bord finden in regelmäßigen Abständen COVID-19-PCR-Tests statt.
- Vor und während der Reise wird die Crew regelmäßig hinsichtlich Prävention und Hygienemaßnahmen geschult.
- Der medizinische Mund-Nasen-Schutz ist für die Crew in allen Innenbereichen verpflichtend.

### **3. Kann ich meine Reise antreten, wenn mein Landkreis zum Reisebeginn ein erhöhtes Neuinfektionsgeschehen aufweist oder ich vor der Kreuzfahrt in einem Land mit erhöhtem Neuinfektionsgeschehen gereist bin?**

- Sollten Sie sich innerhalb von 14 Tagen vor Reisebeginn\* in einem Land gemäß **Länderliste ORANGE** aufgehalten haben, gelten aufgrund behördlicher Anforderungen gesonderte Voraussetzungen für Ihre Mitreise. Dies betrifft vor allem das COVID-19-Testverfahren vor Reisebeginn. Für detaillierte Informationen zum Testverfahren lesen Sie bitte sorgfältig das INFOBLATT für Ihre Reiseregion. Sollten weitere besondere Voraussetzungen notwendig sein, erhalten Sie von uns rechtzeitig vor der Reise eine E-Mail.
- Sollten Sie sich innerhalb von 14 Tagen vor Reisebeginn\* einem Land gemäß **Länderliste ROT** aufgehalten haben, können Sie aufgrund rechtlicher Vorgaben leider nicht mit AIDA verreisen.
- Bitte prüfen Sie vor der Buchung sowie zwei Wochen und noch einmal ca. 3 Tage vor Reisebeginn auf unserer **Länderinfoseite**, ob die genannten Länder auf Sie zutreffen.
- Wir möchten darauf hinweisen, dass die Einstufung als Hochinzidenzgebiet auf Grundlage unseres Flaggenstaates Italien basiert, nicht auf den Daten des RKI.

\*Ausgenommen davon ist der Transit vom Wohnort zum Schiff, z. B. per Pkw, Bahn, Bus oder Flugzeug.

**Konkrete Infos zu Ihrer Reise – insbesondere zum Impfschutz, dem Testverfahren und ggf. notwendigen Einreiseformalitäten sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie im AIDA Urlaubskompass.**

### **4. Gibt es Risikoländer, die zu einem Ausschluss der Reise führen, wenn ich mich dort aufgehalten habe?**

Ja. Sollten Sie sich innerhalb von 14 Tagen vor Reisebeginn\* in einem Land gemäß **Länderliste ROT** aufgehalten haben, können Sie aufgrund rechtlicher Vorgaben leider nicht mit AIDA verreisen.

Wir möchten darauf hinweisen, dass die Einstufung als Hochinzidenzgebiet auf Grundlage unseres Flaggenstaates Italien basiert, nicht auf den Daten des RKI.

\*Ausgenommen davon ist der Transit vom Wohnort zum Schiff, z. B. per Pkw, Bahn, Bus oder Flugzeug.

### **5. Wo kann ich mich über die aktuellen Einreisebestimmungen informieren?**

Wir freuen uns sehr, dass Urlaub in immer mehr Regionen wieder möglich ist. Genau wie wir bei AIDA tun diese Länder alles dafür, dass die Gesundheit ihrer Einwohner und Gäste bestmöglich geschützt wird. Deshalb gelten je nach Reiseregion besondere Test-, Impfschutz- und Einreiseregularien. Alle Informationen dazu finden Sie auf der Seite [www.aida.de/urlaubskompass](http://www.aida.de/urlaubskompass).

Gern können Sie sich auch auf der Seite des Auswärtigen Amtes Link (<https://www.auswaertiges-amt.de/de/ReiseUndSicherheit>) über die Einreise und die jeweils geltenden Bestimmungen in den Urlaubsländern zu informieren.

### **Hinweis für die Rückreise**

Bitte informieren Sie sich dringend selbstständig über die aktuellen Regelungen für Reiserückkehrer nach Deutschland, zum Beispiel auf den Internetseiten des Auswärtigen Amtes und Ihres Bundeslandes.

## 6. Wie wird der Check-in organisiert?

- In Zusammenarbeit mit den Hafen- und Terminalbetreibern wurde der gesamte Check-in-Prozess angepasst, sodass die jeweils geltenden Abstandsregelungen eingehalten werden kann.
- Im Terminal gelten erhöhte Hygiene- und Schutzmaßnahmen, Mund-Nasen-Schutz ist Pflicht. Zusätzliche Desinfektionsspender stehen zur Verfügung.
- **Gilt für Reisen ab/bis Norddeutschland:** Reservieren Sie bitte das Zeitfenster für Ihren Check-in bis 3 Tage vor Reisebeginn auf [www.myaida.de](http://www.myaida.de) und halten Sie diese Zeit unbedingt ein. Dadurch können wir den COVID-19-Test am Check-in bestmöglich koordinieren und die Wartezeit für alle Gäste auf ein Minimum reduzieren. Ein Selbsttest ist nicht ausreichend. Der Check-in außerhalb des reservierten Zeitfensters ist nicht möglich.
- Alle im Terminal tätigen Mitarbeiter durchlaufen vor Arbeitsbeginn einen Gesundheits- und Temperatur-Check.
- Im Rahmen eines abgestimmten Hygienekonzeptes des Terminalbetreibers wird sichergestellt, dass eine gründliche Reinigung und Desinfektion vor und nach der Nutzung stattfindet.
- Vor dem Check-in gibt jeder Gast den vollständig ausgefüllten Gesundheitsfragebogen ab. Zudem findet bei jedem Gast eine kontaktlose Körpertemperaturmessung statt. Bei einer Temperatur über 37,5 °C oder bei Krankheitssymptomen behält sich AIDA das Recht vor, Gäste von der Kreuzfahrt auszuschließen.

## 7. Findet am Check-in eine Gesundheitsuntersuchung statt?

- Vor dem Check-in gibt jeder Gast den vollständig ausgefüllten Gesundheitsfragebogen ab. Zudem findet bei jedem Gast eine kontaktlose Körpertemperaturmessung statt. Bei einer Temperatur über 37,5 °C oder bei Krankheitssymptomen behält sich AIDA das Recht vor, Gäste von der Kreuzfahrt auszuschließen.
- Auch bei jedem Verlassen und Betreten des Schiffes während der Reise werden Temperaturmessungen durchgeführt.

## 8. Was muss ich beachten, wenn ich zurück nach Deutschland reise?

Bitte informieren Sie sich dringend selbstständig über die aktuellen Regelungen für Reiserückkehrer nach Deutschland, zum Beispiel auf den Internetseiten des **Auswärtigen Amtes** und Ihres Bundeslandes.

## 9. Kann ich aus gesundheitlichen Gründen, z. B. wegen Vorerkrankungen und/oder Krankheitssymptomen, von der Reise ausgeschlossen werden?

Die Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste und Crew sowie unserer Partner in den Reisegebieten hat für uns höchste Priorität. Zum wirksamen Schutz vor COVID-19-Infektionen und aufgrund rechtlicher Anforderungen stehen wir in der Verantwortung, Risikogruppen vorerst gesondert zu behandeln. Bitte lesen Sie den **Medizinischen Hinweis zu COVID-19** vor Buchung und zur Vorbereitung Ihrer Reise sorgfältig durch. Prüfen Sie bitte, ob die genannten Punkte auf Sie zutreffen. Sollten Sie nach Buchung Ihrer Reise feststellen, dass Ausschlusskriterien auf Sie zutreffen, kontaktieren Sie bitte umgehend unser AIDA Kundencenter – telefonisch unter +49 (0) 381 / 20 27 07 22 oder per E-Mail an [info@aida.de](mailto:info@aida.de)

## 10. Was passiert, wenn ich aufgrund von Krankheitssymptomen oder der Risikoeinschätzung nicht an Bord gehen darf?

- Bei Vorlage eines positiven COVID-19-Tests ab 14 Tage vor Reisebeginn bis zum Abfahrtstag kann die Reise einmalig kostenfrei umgebucht werden. Dies gilt auch für die Mitreisenden, sollten diese ebenfalls nicht an der Reise teilnehmen dürfen. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall direkt an unser AIDA Kundencenter, Tel. +49 (0) 381/27 07 07 22.
- Übersteigt der Reisepreis der neu zu buchenden Reise den gezahlten Reisepreis, wird der gezahlte Reisepreis auf den neuen Reisepreis angerechnet. Im umgekehrten Fall wird die Differenz an den Gast erstattet.
- Im Übrigen übernimmt AIDA keine zusätzlichen Kosten, die im Zusammenhang mit der Umbuchung und/oder Nichtmitnahme evtl. entstehen.

## 11. Wie sind die Umbuchungsmöglichkeiten?

- Bei Neubuchung ab 01.10.2021 gelten die Reisebedingungen des aktuellen AIDA Katalogs. Sollten Sie Ihre Reise bis zum 30.09.2021 gebucht haben, profitieren Sie noch von den besonders flexiblen Umbuchungskonditionen (Sommerreisen mit Abfahrt bis 31.10.2021 in allen Tarifen einmalig kostenfrei bis 30 Tage vor Reisebeginn auf einen anderen Reisetag, Winterreisen im Zeitraum 01.11.2021 bis 31.03.2022 in allen Tarifen bis 60 Tage vor Reisebeginn. Dies gilt für die Umbuchung einer Reise innerhalb des bereits gebuchten Tarifs).
- Ergänzend zu den Allgemeinen Reisebedingungen gilt: Bei Vorlage eines positiven COVID-19-Tests ab 14 Tage vor Reisebeginn bis zum Abfahrtstag kann die Reise einmalig kostenfrei umgebucht werden.
- Übersteigt der Reisepreis der neu zu buchenden Reise den gezahlten Reisepreis, wird der gezahlte Reisepreis auf den neuen Reisepreis angerechnet. Im umgekehrten Fall wird die Differenz an den Gast erstattet.
- Im Übrigen übernimmt AIDA keine zusätzlichen Kosten, die im Zusammenhang mit der Umbuchung und/oder Nichtmitnahme evtl. entstehen.

## 12. Was sollte ich vor der Reise auf MyAIDA reservieren?

Wir bitten unsere Gäste, bis 3 Tage vor Reisebeginn auf MyAIDA ihre **Ausflüge** zu reservieren. Zum Schutz der Gesundheit sind Landgänge vorerst ausschließlich im Rahmen geführter AIDA Ausflüge möglich – nur so können wir die Einhaltung aller Hygienemaßnahmen jederzeit gewährleisten (auf den Reisen nach Norwegen sind auch individuelle Landgänge möglich). Das Ausflugsprogramm haben wir in allen Bereichen auf unser neues Gesundheits- und Sicherheitskonzept sowie die geltenden Vorschriften vor Ort angepasst. Das vielfältige Programm reicht vom „Komm an Land“-Ausflug zum Entdeckerpreis bis zum Deluxe-Paket. Das Ausflugsangebot auf MyAIDA wird fortlaufend aktualisiert.

**Gilt für Reisen ab/bis Norddeutschland:** Wir bitten unsere Gäste, ihre Zeitfenster für den Check-in am Anreisetag und den Check-out am Abreisetag bis 3 Tage vor Reisebeginn auf [www.myaida.de](http://www.myaida.de) zu reservieren. Diese Zeiten bitten wir unbedingt einzuhalten. Der Check-in außerhalb des reservierten Zeitfensters ist aufgrund der erhöhten Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen nicht möglich.

### **Wir empfehlen außerdem die Reservierung folgender Serviceangebote auf MyAIDA:**

- Auch Wellnessanwendungen, kulinarische Highlights und weitere schöne Urlaubserlebnisse können auf MyAIDA reserviert werden.
- Während der Reise können die Gäste für ihren Nachwuchs im MyAIDA Bordportal Plätze im Kids Club reservieren. Zum Schutz der Gesundheit unserer kleinen Gäste sind die Plätze limitiert.

### 13. Muss ich meine An- und Abreise über AIDA buchen oder kann ich auch individuell anreisen?

Je nach Reiseroute sind sowohl die Buchung über AIDA als auch eine individuelle An- und Abreise möglich.

## Hygiene an Bord

### 14. Wie kann ich mich über die neuen Hygienemaßnahmen informieren?

Unsere Gäste erhalten vor und während der Reise umfangreiche und kontinuierliche Informationen zu den aktuell geltenden Gesundheitsmaßnahmen, u. a. hier:

- Im **AIDA Urlaubskompass** finden Sie alle Informationen zu Ihrer Reise.
- in den Buchungs- und Reiseunterlagen
- auf dem Merkblatt „**Mit Sicherheit der schönste Urlaub**“ und auf dem Merkblatt „**Medizinische Hinweis zu COVID-19**“
- während der Reise, u. a. über Borddurchsagen, Bildschirme in Kabinen und öffentlichen Bereichen, im mobilen Bordportal und über schriftliche Hinweise

### 15. Welche Verhaltensregeln gelten für die Gäste?

- Wie an Land, so gilt auch an Bord: Gäste und Crew halten bitte mindestens 1,5 Meter Abstand zu anderen Personen. Ein medizinischer Mund-Nasen-Schutz ist für Gäste und Crew in allen Innenbereichen verpflichtend, außer in Restaurants und Bars am Platz, im Fitnessstudio, bei Sportkursen und natürlich in der Kabine. In den Außenbereichen gilt die Mund-Nasen-Schutz-Pflicht nur dann, wenn der Mindestabstand von 1,5 Metern nicht eingehalten werden kann. Kinder im Alter bis zu 6 Jahren sind von der Mundschutzpflicht ausgenommen. Bitte bringen Sie einen ausreichenden Vorrat an medizinischen Schutzmasken für den Eigenbedarf mit. Auf Reisen, die ausschließlich für vollständig geimpfte Gäste und Gäste mit Genesenen-Zertifikat möglich sind, gelten leicht abweichende Regularien.
- Wir unterstützen die Abstandsregelungen durch angepasste Auslastung des Schiffes und aller Bereiche an Bord, gestaffelte An- und Abreise, optimierten Check-in, intelligente Wegeleitsysteme und wo möglich, kontaktlosen Service durch die Erweiterung des digitalen und telefonischen Angebotes.
- Unsere Gäste werden gebeten, sich regelmäßig die Hände zu waschen und zu desinfizieren. Zusätzliche Desinfektionsspender stehen am Check-in, in allen öffentlichen Bereichen an Bord sowie an den Eingängen zu Restaurants und Bars, Shops, Wellness- und Fitnessbereichen bereit.
- Die Angebote, der Service und die Gästekapazitäten in allen Bereichen an Bord wurden auf das neue Gesundheits- und Sicherheitskonzept abgestimmt.
- Zur Sicherheit aller Gäste und der Crew bitten wir Sie, unsere Bordordnung aufmerksam zu lesen und einzuhalten. Ein Verstoß sowie die wiederholte Missachtung von Anweisungen des Kapitäns kann – je nach Einzelfall und Schwere des Verstoßes – bis zu einem Verweis von Bord durch den Kapitän führen.

## 16. Muss ich einen Mund-Nasen-Schutz tragen?

- Wie an Land, so gilt auch an Bord: Gäste und Crew halten bitte mindestens 1,5 Meter Abstand zu anderen Personen. Ein medizinischer Mund-Nasen-Schutz ist für Gäste und Crew in allen Innenbereichen verpflichtend, außer in Restaurants und Bars am Platz, im Fitnessstudio, bei Sportkursen und natürlich in der Kabine. In den Außenbereichen gilt die Mund-Nasen-Schutz-Pflicht nur dann, wenn der Mindestabstand von 1,5 Metern nicht eingehalten werden kann.
- Wir empfehlen medizinische Mund-Nasen-Schutzmasken. Bitte bringen Sie einen ausreichenden Vorrat für den Eigenbedarf mit.
- Kinder im Alter bis zu 6 Jahren sind von der Mund-Nasen-Schutz-Pflicht ausgenommen.
- Bitte beachten Sie, dass wir zum Schutz der Mitreisenden und der Crew von dieser Tragepflicht keine Ausnahme machen können. Wenn Sie zum Beispiel aufgrund eines ärztlichen Attests von der Tragepflicht befreit sind, ist die Teilnahme an einer Reise leider nicht möglich.
- Zur Kommunikation mit Gehörlosen sowie zu Identifikationszwecken kann der Mund-Nasen-Schutz vorübergehend abgelegt werden.
- Auf Reisen, die ausschließlich für vollständig geimpfte Gäste möglich sind, gelten leicht abweichende Regularien.

## 17. Wird mir der Mund-Nasen-Schutz zur Verfügung gestellt?

- Am Anreisetag stellen wir den Gästen in der Kabine ein kostenfreies Paket mit medizinischen Mund-Nasen-Schutzmasken zur Verfügung.
- Darüber hinaus bitten wir unsere Gäste, schon beim Check-in einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen und einen ausreichenden Vorrat an Schutzmasken mitzubringen.
- Wir empfehlen medizinische Mund-Nasen-Schutzmasken.
- In unseren Bordshops können bei Bedarf Schutzmasken und Desinfektionsmittel erworben werden.

## 18. Wie wird der Mindestabstand beim Check-in und an Bord gewährleistet?

- Wir unterstützen die Abstandsregelungen durch eine angepasste Auslastung des Schiffes und aller Bereiche an Bord, gestaffelte An- und Abreise, optimierten Check-in, zeitlich gestaffelte Seenotrettungsübung, intelligente Wegeleitsysteme und wo möglich, kontaktlosen Service durch die Erweiterung des digitalen und telefonischen Angebotes.
- Der gesamte Prozess des Check-in wurde angepasst, sodass die jeweils geltenden Abstandsregelungen durch geeignete technische oder organisatorische Vorkehrungen eingehalten werden können.
- Die Hygiene- und Abstandsmaßnahmen werden in Zusammenarbeit mit den Hafen- und Terminalbetreibern entwickelt und umgesetzt.
- **Gilt für Reisen ab/bis Norddeutschland:** Wir bitten unsere Gäste, ihre Zeitfenster für den Check-in am Anreisetag und den Check-out am Abreisetag bis 3 Tage vor Reisebeginn auf [www.myaida.de](http://www.myaida.de) zu reservieren. Diese Zeiten bitten wir unbedingt einzuhalten. Der Check-in außerhalb des reservierten Zeitfensters ist aufgrund der erhöhten Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen nicht möglich.
- Die Seenotrettungsübung am Anreisetag wurde angepasst, sodass die Ansammlung von Personen auf den Musterstationen allgemein verringert werden konnte.
- Hinweisschilder und Bodenmarkierungen unterstützen in allen Bereichen an Bord und im Hafen bei der Kontaktminimierung und Einhaltung der jeweils geltenden Abstandsregelungen.

## 19. Wie läuft die Seenotrettungsübung ab?

- Wie auf jeder AIDA Reise findet die Seenotrettungsübung statt, bevor das Schiff ablegt.
- Wir bitten unsere Gäste, möglichst zeitnah nach dem Check-in mit der Rettungsweste zu ihrer Musterstation zu gehen. Diese finden Sie auf der Bordkarte. Wir führen an allen Musterstationen fortlaufend Seenotrettungsübungen in kleineren Gruppen durch.
- Auch bei der Seenotrettungsübung bitten wir darum, stets mindestens 1,5 Meter Abstand zu anderen Personen zu halten.
- Der medizinische Mund-Nasen-Schutz ist für Gäste und Crew währenddessen verpflichtend.
- Wir bitten unsere Gäste, die Möglichkeiten zur Handdesinfektion an den Musterstationen zu nutzen.

## 20. Wie wird eine kontinuierliche Frischluftzufuhr an Bord sichergestellt?

An Bord unserer Schiffe haben wir moderne Klimaanlage. In allen Bereichen wird eine kontinuierliche Frischluftzufuhr gewährleistet.

## 21. Wie oft wird meine Kabine gereinigt?

- Erhöhte Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen finden nach festgelegtem Plan in den Kabinen sowie in allen öffentlichen Bereichen statt.
- Alle Kabinen werden täglich nach dem dualen Prinzip »Clean and Sanitize« (Reinigung und Desinfizierung) gereinigt.
- Zusätzlich zum normalen Reinigungsprozess werden Oberflächen desinfiziert.
- Unsere Staubsauger sind mit HEPA-Filtern ausgestattet, um eine Verwirbelung von Viren zu vermeiden.

## 22. Wie oft wird an Bord gereinigt und desinfiziert?

- Am Anreisetag sowie während der Reise werden unsere Schiffe regelmäßig gereinigt und desinfiziert.
- In den Kabinen und allen öffentlichen Bereichen finden erhöhte Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen nach einem festgelegten Plan statt.
- Zusätzlich werden mit erhöhter Frequenz in fest definierten Abständen stark kontaktierte Oberflächen wie z. B. Handläufe, Fahrstuhlknöpfe, Tische und Stuhllehnen in den öffentlichen Bereichen nach dem dualen Prinzip „Clean and Sanitize“ (Reinigung und Desinfizierung) gereinigt.
- In allen öffentlichen Bereichen an Bord stehen zusätzliche Handdesinfektionsstationen zur Verfügung.

# Bordleben

## 23. An wen wende ich mich, wenn ich Fragen oder Wünsche habe? Muss ich immer zur Rezeption kommen oder geht das auch kontaktlos?

Unser Servicetelefon steht Ihnen rund um die Uhr unter der Nummer 5000 zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich **mit folgenden Anliegen** ausschließlich kontaktlos über das Servicetelefon an uns:

- Allgemeine Informationen rund um das Schiff und AIDA
- Tischreservierungen
- Dienstleistungsanfragen
- Technische Anfragen rund um die Kabine
- Reklamationen
- Lieferung von Serviceartikeln (z.B. Babyphone, Buggy, etc.)
- Fragen zum Internetpaket

Ausgenommen davon sind diese Anliegen, die wir weiterhin nur persönlich an der Rezeption klären können (nach vorheriger telefonischer Anmeldung unter der Nummer 5000):

- Neudruck oder Kodierung von Bordkarten im Falle eines Defekts
- Tresoröffnung in der Kabine
- Abgabe von Fundsachen
- Barzahlung der Bordrechnung

Schon vor der Reise können auf MyAIDA verschiedene Services gegen einen kleinen Aufpreis reserviert werden, z. B. Buggy, Babyphone, Wäscheservice oder eine Kaffeemaschine für die Kabine.

## 24. Was erwartet mich in den Restaurants und Bars?

Damit unsere Gäste das kulinarische Verwöhnprogramm in unseren Restaurants und Bars mit gesundem Abstand und bestem Gewissen genießen können, haben wir unseren Service angepasst:

- Wir bitten alle Gäste, unsere Restaurants und Bars immer mit einem medizinischen Mund-Nasen-Schutz zu besuchen und am Eingang ihre Hände zu desinfizieren. Am Tisch ist kein Mund-Nasen-Schutz nötig.
- In vielen Buffet-Restaurants an Bord unserer Flotte ist wieder Selbstbedienung möglich.
- In den anderen Restaurants genießen die Gäste den Service unserer Mitarbeiter.
- Für unsere kleinen Gäste gibt es eine Auswahl kindgerechter Speisen und auf Wunsch natürlich Kinderstühle.
- Wir bitten um Verständnis, dass die Tische und Sitzplätze in unseren Bars nicht in vollem Umfang zur Verfügung stehen.
- Bevor neue Gäste am Tisch Platz nehmen, werden Stühle und Tische gereinigt und desinfiziert.

### Update für Norwegen-Reisen und alle Reisen in der Wintersaison 2021/22

- Selbstbedienung in den Buffet-Restaurants sowie Service am Platz in mindestens einem Buffet-Restaurant
- Freie Platzwahl in den Restaurants und Bars



## 25. Kann ich für meine Reise ein Getränkepaket buchen?

Wir empfehlen unseren Gästen die Buchung zum AIDA PREMIUM ALL INCLUSIVE Tarif oder – falls verfügbar – zum AIDA VARIO ALL INCLUSIVE Tarif. Darin sind das umfangreichste Getränkepaket bereits im Reisepreis enthalten, außerdem eine Social Media Flat für die gesamte Reise und weitere Vorteile. Bei Buchung zum All-inclusive-Tarif sichern sich unsere Gäste das Getränkepaket und die Social Media Flat mit deutlichem Preisvorteil gegenüber Einzelbuchung auf **myAIDA**. Mehr dazu erfahren Sie unter Frage 58.

## 26. Wird das Unterhaltungsprogramm angepasst?

Das Entertainment-Programm wird auf die zusätzlichen Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen abgestimmt:

- Die Gäste dürfen sich auf unsere mitreißenden AIDA Gastkünstler, Tanz- oder Artistenduos und viele weitere Highlights freuen, u.a. auf die Prime Time XXL, Live-Konzerte großartiger Bands und die neuesten fantastischen AIDA Shows, die wir in erstklassiger Qualität auf der LED-Wand im Theatrium präsentieren.
- Die Programme ermöglichen den Künstlern ausreichend Abstand untereinander sowie zu den Gästen.
- Auch Kinofilme, Kunstauktionen, Bingo, Familienprogramme und vieles mehr können die Gäste erleben.
- Im Theatrium gelten Mindestabstände zwischen den Plätzen in den Sitzreihen, die eingehalten werden müssen.
- Wir bitten die Gäste, vor, während und nach den Veranstaltungen einen medizinischen Mund-Nasen-Schutz zu tragen.
- Wir bitten um Verständnis, dass vorerst keine Veranstaltungen wie Poolpartys, Disco etc. stattfinden, bei denen wir den Mindestabstand nicht gewährleisten können.

### Update für Norwegen-Reisen und alle Reisen in der Wintersaison 2021/22

Entertainment und Musik-Events mit Abstand und bei größeren Veranstaltungen nach Möglichkeit open-air

## 27. Wird es Partys, Disco u.ä. während der Reise geben?

Wir bitten um Verständnis, dass vorerst nur Veranstaltungen stattfinden können, bei denen der Mindestabstand gewährleistet ist. Deshalb bleibt die Diskothek geschlossen, Poolpartys u. ä. finden in gewohnter Form vorerst nicht statt. Unsere Gäste erwartet ein auf die zusätzlichen Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen abgestimmtes, vielfältiges Unterhaltungsprogramm, siehe Frage 26.

## 28. Wird Kinderbetreuung angeboten?

- Die Sicherheit unserer kleinen Gäste ist uns besonders wichtig. Deshalb folgen wir mit unseren Betreuungsangeboten im Kids Club stets den aktuellen Empfehlungen der Gesundheitsexperten zum Zeitpunkt der Reise.
- Im Kids Club sind Kinder von 3 bis 11 Jahren herzlich willkommen. Sie können in ihren Altersgruppen von 08:00 bis 21:00 Uhr am Kids Programm teilnehmen.
- Kinder von 3 bis 5 Jahre, die zu Beginn der Reise einen COVID-19 Lollitest gemacht haben, können ohne Begleitung eins Elternteils am Programm teilnehmen.
- Für kleine Seefahrer von 6 bis 36 Monaten und einem Elternteil bieten wir täglich eine Eltern-Kind-Spielzeit.
- Für Familien mit Kindern bieten wir ein vielfältiges Programm an, z.B. Fragestunden, Kreativzeit, Kino etc.

- Zum Schutz der Gesundheit unserer kleinen Gäste sind die Plätze im Kids Club limitiert. Wir empfehlen deshalb nach Ankunft auf dem Schiff eine Reservierung im MyAIDA Bordportal.
- Hygienemaßnahmen, Abstandsregeln und das Tragen des medizinischen Mund-Nasen-Schutzes (ab 6 Jahren) sind für alle Kinder im Kids Club verpflichtend.
- Eine Betreuung außerhalb des Kids Programms ist im Kids Club wieder möglich.
- Krabbeltreff: Zu Beginn der Reise für alle Babys und Kleinkinder von 0-2 Jahre mit einem Elternteil möglich.
- Der Mini Club öffnet zur Eltern-Kind-Spielzeit für Babys und Kleinkinder 0-2 Jahre gemeinsam mit einem Elternteil.
- Die Betreuung unserer jüngsten Gäste im Mini Club außerhalb der Eltern-Kind-Spielzeit können wir momentan leider nicht anbieten.

## **29. Wie werden Hygiene und Gesundheitsvorsorge während der Kinderbetreuung sichergestellt?**

- Zum Schutz der Gesundheit unserer kleinen Gäste sind die Plätze im Kids Club limitiert. Wir empfehlen deshalb nach Ankunft auf dem Schiff eine Reservierung im MyAIDA Bordportal.
- Unsere Kids Gastgeber informiert die Kinder täglich auf spielerische Weise über die Abstandsregeln und Hygienemaßnahmen. Durch kindgerechte Informationen und Markierungen erleichtern wir auch im Kids Club den Mindestabstand von 1,5 Metern.
- Um größere Personengruppen im Kids Club zu vermeiden, bitten wir darum, dass die Kinder nur von einem Elternteil bzw. einer erwachsenen Begleitperson gebracht und abgeholt werden.
- Für Kinder ab 3 Jahren die alleine an den Kids Club Programmen teilnehmen möchten, ist das Ausfüllen der „Einverständniserklärung zur Betreuung meines Kindes“ auszufüllen. Eltern können ankreuzen, ob ihr Kind alleine in den Kids Club kommen und gehen darf.
- Kinder ab 6 Jahren tragen im Kids Club bitte einen medizinischen Mund-Nasen-Schutz.
- Vor dem Betreten des Kids Clubs müssen die Hände desinfiziert werden. Unsere Kids Gastgeber achten darauf, dass sich die Kinder nach dem Toilettengang die Hände waschen und desinfizieren.
- Spielzeug und Oberflächen im Kids Club werden nach jeder Betreuungszeit desinfiziert. Es werden nur leicht desinfizierbare Spielzeuge verwendet.
- Das Bällebad sowie textiles Spielzeug können bis auf Weiteres leider nicht genutzt werden.

## **30. Hat der Wellnessbereich geöffnet?**

- Unser Body & Soul Spa mit Friseur und Nail Spa hat für Sie geöffnet.
- Natürlich können die Gäste aus einem großen Angebot von Wellnessanwendungen, zum Beispiel Massagen, wählen. Gesichtsbehandlungen sind aktuell nicht möglich.
- Die exklusiven Wellness Suiten mit privater Sauna, Whirlpool und Balkon sind buchbar.
- Privates Wellnessvergnügen inkl. Saunanutzung: Bis zu 4 Gäste (Familie oder Reisebegleitung) können vor Reisebeginn ein zweistündiges Verwöhnprogramm im Body & Soul Spa reservieren. In diesem Zeitraum stehen ihnen exklusiv die Saunen (ab 80 °C) sowie ein eigener Bereich des Body & Soul Spa mit Außenfläche zur Verfügung. Reservierbar auf MyAIDA bis 3 Tage vor Reisebeginn.
- Wir bitten die Gäste, auch im Wellnessbereich immer den medizinischen Mund-Nasen-Schutz zu tragen. Während der Wellnessanwendungen tragen Gast und Mitarbeiter immer einen Mund-Nasen-Schutz.
- Die Nutzung der Whirlpools ist entweder allein oder gemeinsam mit den Gästen Ihrer Kabine und der Familie bzw. der Reisebegleitung möglich.
- Whirlpools im Innenbereich sind eingeschränkt nutzbar, es gelten erhöhte Sicherheitsmaßnahmen.

- Wir bitten die Gäste, bereits umgezogen im Bademantel in den Wellnessbereich zu kommen.

#### **Update für Norwegen-Reisen und alle Reisen in der Wintersaison 2021/22**

Im Body & Soul Spa ist das vollständige Wellness-Angebot verfügbar. Die Saunalandschaft steht den Gästen der Wellness Oase bzw. des Organic Spa zur Verfügung. Auf den Mund-Nasen-Schutz können Sie in der Sauna, in den Whirlpools und während der Gesichtsbehandlungen im Wellness-Bereich gern verzichten

### **31. Wie wird der Mindestabstand im Wellnessbereich eingehalten?**

- Die Gästekapazität zum exklusiven Wellnessbereich ist begrenzt.
- Wir bitten die Gäste, ihr Verwöhnprogramm bis spätestens drei Tage vor Reisebeginn auf MyAIDA oder vorzugsweise digital bzw. telefonisch an Bord zu reservieren.
- Die Liegen im Wellnessbereich werden paarweise (zwei Liegen direkt nebeneinander) mit mindestens 1,5 Metern Abstand zum nächsten Liegenpaar aufgestellt.
- Die Saunalandschaft ist vorerst nicht geöffnet.

#### **Update für Norwegen-Reisen und alle Reisen in der Wintersaison 2021/22**

Im Body & Soul Spa ist das vollständige Wellness-Angebot verfügbar. Die Saunalandschaft steht den Gästen der Wellness Oase bzw. des Organic Spa zur Verfügung.

### **32. Ist das Fitnessstudio geöffnet?**

- Der Fitnessbereich (Cardio-/Krafttraining) ist geöffnet.
- Die Anzahl der Geräte haben wir reduziert, um zwischen den Geräten den erhöhten Mindestabstand einzuhalten.
- Wir bitten die Gäste, die Geräte nach dem Gebrauch wie gewohnt zu reinigen. Zusätzlich erfolgt die Reinigung durch unsere Mitarbeiter noch häufiger.

### **33. Finden Sportkurse statt?**

- Ja. Fitnessfans können aus einem großen Kursprogramm wählen, die meisten Kurse sind schon im Reisepreis inklusive.
- Um den erhöhten Mindestabstand von 2 Metern garantieren zu können, ist die Teilnehmerzahl pro Kurs limitiert.
- Nach Möglichkeit bieten wir Kurse unter freiem Himmel auf dem Pooldeck an.

### **34. Muss ich beim Sport einen Mund-Nasen-Schutz tragen?**

Grundsätzlich gilt auch im Fitnessbereich eine Maskenpflicht. Lediglich bei intensiver sportlicher Betätigung wie z.B. Laufen, Krafttraining oder Ausdauer-Fitnesskursen darf die Maske abgesetzt werden.

#### **Update für Norwegen-Reisen und alle Reisen in der Wintersaison 2021/22**

Auf den Mund-Nasen-Schutz können Sie beim Sport, in der Sauna, in den Whirlpools und während der Gesichtsbehandlungen im Wellness-Bereich gern verzichten.

### **35. Kann ich im Pool baden?**

- Die Pools und Whirlpools im Innenbereich sind unter erhöhten Sicherheitsmaßnahmen eingeschränkt nutzbar.
- Eine vollständige oder zeitweise Schließung der Pools und Whirlpools während der Reise behalten wir uns als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme vor, sollte dies notwendig werden.
- Wir bitten unsere Gäste, die Kapazitätsbegrenzungen und Abstandsregeln zu beachten, während der Nutzung von Pools und Whirlpools muss kein Mund-Nasen-Schutz getragen werden.
- Bitte duschen Sie sich vor dem Baden in den Pools ab und waschen Sie Ihre Hände.
- Die Pools werden nach strengen Vorgaben gereinigt und zur Desinfektion chloriert.
- Die Nutzung der Whirlpools und Infinity Pools ist entweder allein oder gemeinsam mit den Gästen Ihrer Kabine und der Familie bzw. der Reisebegleitung möglich.

### **36. Dürfen die Wasserrutschen und der Wasserspielbereich genutzt werden ?**

Die Wasserrutschen können gern genutzt werden, auch die große Röhrenwasserrutsche Racer auf AIDAnova, AIDAperla und AIDAprima. Die Pools und Whirlpools im Innenbereich sind unter erhöhten Sicherheitsmaßnahmen eingeschränkt nutzbar. Eine vollständige oder zeitweise Schließung der Anlagen während der Reise behalten wir uns als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme vor, sollte dies notwendig werden. Wir bitten unsere Gäste, die Kapazitätsbegrenzungen und Abstandsregeln zu beachten. Während der Nutzung der Anlagen muss kein Mund-Nasen-Schutz getragen werden.

### **37. Ist der Klettergarten auf AIDAperla, AIDAprima und AIDAnova geöffnet?**

- Ja. Die Gästekapazität wurde limitiert, damit der Mindestabstand zu jeder Zeit gewährleistet ist.
- Kletterelemente und Plattformen dürfen nur von jeweils einer Person betreten werden.
- Wir bitten unsere Gäste, sich vor und nach dem Klettern die Hände zu desinfizieren.

### **38. Ist das Casino geöffnet?**

Ja. Die Spielautomaten im Casino sind unter Berücksichtigung der Abstands- und Hygieneregeln geöffnet.

#### **Update für Norwegen-Reisen und alle Reisen in der Wintersaison 2021/22**

Das Casino stehen Ihnen wieder wie gewohnt zur Verfügung.

### **39. Haben die Shops geöffnet?**

Mit einigen Anpassungen sorgen wir für entspanntes Shopping-Vergnügen:

- Um allen Gästen genügend Freiraum beim stöbern und Shoppen bieten zu können, limitieren wir den eintritt zu den Shops.
- Neu im Sortiment sind nützliche Hygieneartikel wie medizinische Mund-Nasen-Schutzmasken und Handdesinfektionsmittel.
- Auch in den Shops gilt: Wir bitten unsere Gäste, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen und immer ausreichend Abstand zu halten.

## **Update für Norwegen-Reisen und alle Reisen in der Wintersaison 2021/22**

Die Bordshops stehen Ihnen wieder wie gewohnt zur Verfügung.

### **40. Ist der Waschsalon geöffnet?**

Auf AIDamar, AIDA sol, AIDA blu, AIDA luna und AIDA stella hat der Waschsalon wieder geöffnet. Die Gäste auf AIDanova, AIDA prima und AIDA perla können gern gegen einen kleinen Aufpreis unseren Wäscheservice reservieren – einfach schon vor der Reise auf myAIDA.

## **Ausflüge an Land**

### **41. Sind Ausflüge an Land möglich?**

Je nach Reiseroute haben unsere Gäste die Möglichkeit, erlebnisreiche Tage an Land zu verbringen. Auf geführten Ausflügen und unter Einhaltung der erhöhten Hygiene- und Sicherheitsbestimmungen können sie auf Entdeckungstour gehen. Wir bitten um Verständnis, dass Landgänge zum Schutz der Gesundheit vorerst nur im Rahmen geführter AIDA Ausflüge möglich sind – nur so können wir die Einhaltung aller Hygienemaßnahmen jederzeit gewährleisten. Das vielfältige Programm reicht vom „Komm an Land“-Ausflug zum Entdeckerpreis bis zum Deluxe-Paket und wird fortlaufend aktualisiert.

**Gäste unserer Norwegen-Reisen im Herbst** können auch wieder individuell an Land gehen, da diese Reisen aufgrund der norwegischen Einreisebestimmungen für Kreuzfahrtschiffe ausschließlich für vollständig geimpfte Gäste und Gäste mit Genesenen-Nachweis möglich ist.

### **Update für alle Reisen in der Wintersaison 2021/22**

Für alle Reisen bieten wir Ihnen ein überaus abwechslungsreiches Ausflugsprogramm an. In vielen Häfen sind darüber hinaus – je nach aktuellen lokalen Vorgaben – auch individuelle Landgänge möglich. Die Angebote richten sich nach den Bedingungen und behördlichen Entscheidungen vor Ort, die häufig auch sehr kurzfristigen Änderungen unterliegen. Deshalb sind derzeit noch keine verbindlichen Angaben auf myAIDA möglich. Wir informieren Sie im AIDA Urlaubskompass und während der Reise an Bord, in welchen Häfen Sie auch individuell auf Entdeckungstour gehen können. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

### **42. Kann ich zwischen verschiedenen Ausflügen pro Hafen wählen?**

Gemeinsam mit unseren Partnern vor Ort organisieren wir ein vielfältiges Ausflugsprogramm für alle Interessen. Das Programm reicht vom „Komm an Land“-Ausflug zum günstigen Entdeckerpreis bis zum umfangreichen Deluxe-Paket. Unsere Gäste können ihre Wunschausflüge bis 3 Tage vor Reisebeginn auf MyAIDA reservieren. Das Ausflugsprogramm auf MyAIDA wird fortlaufend aktualisiert.

### **43. Kann ich Ausflüge auch während der Reise an Bord buchen?**

Wir bitten unsere Gäste, ihre Wunschausflüge bis 3 Tage vor Reisebeginn auf MyAIDA zu reservieren. Die Buchung an Bord ist ebenfalls möglich, jedoch ist die Teilnehmerzahl pro Ausflug limitiert.

### **44. Welche Vorteile bieten geführte AIDA Ausflüge?**

Auf den AIDA Ausflügen sind unsere Gäste immer auf der sicheren Seite. Sie haben die Gewissheit, dass die erhöhten Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen von AIDA auch auf den Entdeckungstouren an Land gewährleistet sind. Alle Ausflüge werden von erfahrenen Experten organisiert. Vor Ort arbeiten wir mit versicherten und geprüften Partnern zusammen. Unsere qualifizierten AIDA Scouts zeigen den Gästen die schönsten Plätze und begeistern mit Insiderwissen. Das Schiff legt erst ab, wenn alle Ausflugssteilnehmer wieder an Bord sind.

#### **45. Wie werden Hygiene und Sicherheit auf den Ausflügen gewährleistet?**

Unsere Ausflugsangebote und die Organisation der Ausflüge wurden auf das neue Gesundheits- und Sicherheitskonzept sowie auf die geltenden Vorschriften vor Ort angepasst. Dazu stimmen wir uns intensiv mit den nationalen und lokalen Behörden sowie unseren Partneragenturen ab. Folgende Punkte finden besondere Berücksichtigung:

- Vor jedem Ausflug werden unsere Gäste über die geltenden Verhaltens- und Hygienerichtlinien sowie die landesspezifischen Anforderungen informiert
- Für die Mitarbeiter unserer Ausflugsagenturen vor Ort: vor Dienstantritt verpflichtende Gesundheitschecks, umfangreiche Trainings und persönliche Hygieneausstattung (Mund-Nasen-Schutz, Einweg-Handschuhe, Handdesinfektion)
- Die Ausflugsagenturen sind verpflichtet, Hygienechecklisten zu führen und deren Einhaltung per Unterschrift zu bestätigen
- Kontaktreduzierung durch papier- und ticketlose Ausflugsorganisation
- Gestaffelte Ausflugszeiten, ausgewiesene Wege und Wartezonen zu den Transportmitteln
- Vor und in den Transportmitteln stehen zusätzliche Möglichkeiten zur Handdesinfektion bereit
- Erhöhte Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen in den Transportmitteln
- Verpflichtender Mund-Nasen-Schutz in den Transportmitteln
- Auf jedem Ausflug ausreichende Stopps im Freien

#### **46. Welche Verhaltensregeln gelten auf den Ausflügen?**

- Auch auf unseren Ausflügen gilt: Gäste und Crew halten mindestens 1,5 Meter Abstand zu anderen Personen.
- In allen Transportmitteln und in allen Bereichen, in denen der Mindestabstand nicht eingehalten werden kann, ist der Mund-Nasen-Schutz für Gäste und Crew verpflichtend.
- Die Gäste sind angehalten, bei jedem Betreten und Verlassen des Busses ihre Hände zu desinfizieren.
- Die Registrierung am Transportmittel erfolgt mittels Bordkarte.
- Der Einstieg in das Transportmittel ist nur über den hinteren Eingang möglich.
- Die ersten beiden Sitzreihen im Transportmittel bleiben aus Sicherheitsgründen frei.
- Vor jedem Ausflug werden die Gäste über die geltenden Verhaltens- und Hygienerichtlinien sowie die landesspezifischen Anforderungen informiert.
- Wir bitten alle Gäste, den Anweisungen des Reiseleiters Folge zu leisten und die von den örtlichen Behörden vorgeschriebenen Maßnahmen einzuhalten. Ein Verstoß sowie die wiederholte Missachtung von Anweisungen können zu einem Ausschluss von der Reise führen.

#### **47. Sind auch individuelle Landgänge möglich?**

Zum Schutz der Gesundheit sind Landgänge vorerst nur im Rahmen geführter AIDA Ausflüge möglich, dafür bitten wir um Verständnis. Nur so können wir die geltenden Vorschriften vor Ort sowie die Einhaltung unseres Gesundheits- und Sicherheitskonzeptes gewährleisten.

**Gäste unserer Norwegen-Reisen** können auch wieder individuell an Land gehen, da diese Reisen aufgrund der norwegischen Einreisebestimmungen für Kreuzfahrtschiffe ausschließlich für vollständig geimpfte Gäste und Gäste mit Genesenen-Nachweis möglich ist.

#### **Update für alle Reisen in der Wintersaison 2021/22**

Für alle Reisen bieten wir Ihnen ein überaus abwechslungsreiches Ausflugsprogramm an. In vielen Häfen sind darüber hinaus – je nach aktuellen lokalen Vorgaben – auch individuelle Landgänge möglich. Die Angebote richten sich nach den Bedingungen und behördlichen Entscheidungen vor Ort, die häufig auch sehr kurzfristigen Änderungen unterliegen. Deshalb sind derzeit noch keine verbindlichen Angaben auf myAIDA möglich. Wir informieren Sie im AIDA Urlaubskompass und während der Reise an Bord, in welche Häfen Sie auch individuell auf Entdeckungstour gehen können. Danke für Ihr Verständnis.

## Medizinische Betreuung

### **48. Wie wird die Gesundheit der Gäste und der Crew überwacht?**

- Jeder Gast macht vor der Reise und am Check-in Angaben zum Gesundheitszustand und zu risikoe erhöhenden Faktoren in Bezug auf COVID-19.
- Je nach Fahrtgebiet und Reiseroute gelten unterschiedliche Anforderungen an die Testpflicht und den Impfschutz sowie ggf. besondere Bedingungen für die Einreise. Weitere Informationen finden Sie unter [www.aida.de/urlaubskompass/reiseinformationen](http://www.aida.de/urlaubskompass/reiseinformationen)
- Jeder Gast muss sich vor Reisebeginn auf COVID-19 testen lassen. Je nach Reiseregion können auch mehrere Tests notwendig sein. Ein Selbsttest ist nicht ausreichend, auch nicht direkt am Check-in.
- Die Testregularien für die Anreise gelten auch für bereits vollständig geimpfte und von COVID-19 genesene Gäste.
- **Für AIDA Reisen nach Norwegen und für alle Reisen in der Wintersaison 2021/22 gelten gesonderte Bedingungen zum Impfschutz. Detaillierte Informationen finden Sie im AIDA Urlaubskompass.**
- **Konkrete Infos zu Ihrer Reise – insbesondere zum Impfschutz, dem Testverfahren und ggf. notwendigen Einreiseformalitäten sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie im AIDA Urlaubskompass.**
- Vor dem Check-in, bei jedem Verlassen und Betreten des Schiffes während der Reise sowie beim Check-out wird bei jedem Gast kontaktlos die Körpertemperatur gemessen. Außerdem steht ein Ärzteteam zur Abklärung von Symptomen oder sonstigen Hinweisen bereit.
- Vor und während der Reise setzen wir auf eine umfangreiche, kontinuierliche Information der Gäste zu den aktuell geltenden Gesundheitsmaßnahmen und Verhaltensregeln an Bord.
- Gäste mit Vorerkrankungen lesen bitte die Empfehlungen unter Frage 9
- Täglicher Gesundheits- und Temperaturcheck bei allen Crew-Mitgliedern sowie COVID-19-PCR-Test bei Aufstieg; auch während ihres Einsatzes an Bord finden in regelmäßigen Abständen COVID-19-Tests statt.
- In unseren modernen Medizinischen Centern an Bord haben wir das Team erweitert, das rund um die Uhr für unsere Gäste und Crew zur Verfügung steht, auch im Notfall.
- Die Schiffe sind mit modernsten Test-Kits und Diagnosegeräten zur umgehenden Auswertung von Verdachtsfällen ausgestattet.
- Unser medizinisches Personal ist zu den relevanten Testverfahren und Behandlungsmethoden geschult.

#### **49. Gibt es eine Krankenstation an Bord und wenn ja, wie ist sie ausgestattet?**

- In unseren modernen Medizinischen Centern an Bord haben wir das Team erweitert, das rund um die Uhr für unsere Gäste und Crew zur Verfügung steht, auch im Notfall.
- Unser medizinisches Personal ist zu den relevanten Testverfahren und Behandlungsmethoden geschult.
- Ärzte und medizinisches Fachpersonal kümmern sich rund um die Uhr um die Gesundheit von Gästen und Crew.
- Neben der ambulanten Versorgung ist auch die stationäre und intensivmedizinische Erstbetreuung möglich.
- Moderne Röntgen- und Ultraschallgeräte, Laboruntersuchungen, EKG und Beatmungsgeräte unterstützen bei der Diagnostik und Therapie.
- Im Rahmen der Telemedizin können unsere Bordärzte rund um die Uhr mit landseitigen Spezialisten in Kontakt treten. Auch Defibrillatoren sind an Bord in mehreren Bereichen vorhanden.

#### **50. Wie ist das Medizinische Center an Bord auf mögliche COVID-19-Erkrankungen vorbereitet?**

- Unser medizinisches Personal ist zu den relevanten Testverfahren und Behandlungsmethoden geschult.
- In unseren modernen Medizinischen Centern an Bord haben wir das Team erweitert, das rund um die Uhr für unsere Gäste und Crew zur Verfügung steht, auch im Notfall.
- An Bord haben wir ausreichend Möglichkeiten für notwendige individuelle Isolation im Medizinischen Center oder in dafür vorgesehenen Kabinen.
- Angemessene COVID-19-Testkapazitäten sind verfügbar.
- Jedes Medizinische Center ist für die intensivmedizinische Betreuung ausgestattet, für den Notfall stehen Beatmungsgeräte zur Verfügung.

#### **51. Was passiert, wenn es einen COVID-19-Verdachtsfall an Bord gibt?**

- Jeder Verdachtsfall wird getestet. Angemessene COVID-19-Testkapazitäten sind verfügbar. Die ärztliche Untersuchung an Bord inklusive COVID-19-Test ist kostenfrei.
- Im Bedarfsfall stehen Möglichkeiten zur individuellen Isolation zur Verfügung.
- Gemeinsam mit der Schiffsleitung meldet das medizinische Personal den Gesundheitsstand sowie Verdachts- und Positivfälle an die Hafenbehörden und jeweiligen Gesundheitsämter und stimmt sich mit ihnen über das weitere Vorgehen ab.
- Im Fall einer notwendigen Quarantäne im Zielgebiet organisieren wir die kostenfreie Unterbringung und die anschließende kostenfreie Rückreise nach Hause.
- Die Kosten einer ggf. notwendigen medizinischen Weiterbehandlung an Land und eines medizinisch begründeten Rücktransports trägt der Gast. Deshalb empfehlen wir dringend den Abschluss einer Auslands-Krankenversicherung.

#### **52. Was ist, wenn eine Person an Bord positiv auf COVID-19 getestet wurde?**



- Gäste mit Verdacht auf COVID-19 und direkte Kontaktpersonen werden umgehend an Bord getestet und isoliert, bis ein eindeutiges Testergebnis vorliegt. Die ärztliche Untersuchung an Bord inklusive COVID-19-PCR-Test ist kostenfrei.
- Im Fall einer bestätigten COVID-19-Erkrankung organisieren wir in Absprache mit den zuständigen Behörden schnellstmöglich die Ausschiffung, medizinische Versorgung und Heimreise des Gastes.
- Im Fall einer notwendigen Quarantäne im Zielgebiet organisieren wir die kostenfreie Unterbringung und die anschließende kostenfreie Rückreise nach Hause.
- Die Kosten einer ggf. notwendigen medizinischen Weiterbehandlung an Land und eines medizinisch begründeten Rücktransports trägt der Gast. Deshalb empfehlen wir unbedingt den Abschluss einer Auslands-Krankenversicherung. Vor Abschluss sollte geprüft werden, ob die Behandlung einer COVID-19-Behandlung im Versicherungsschutz inbegriffen ist.
- Bis zur medizinischen Ausschiffung wird der Gast in einer dafür vorgesehenen Isolierstation im Medizinischen Center oder in einer dafür vorgesehenen separaten Kabine behandelt.
- Für den Notfall stehen Beatmungsgeräte zur Verfügung.
- Personen, die in direktem Kontakt mit dem Patienten standen, werden ebenfalls isoliert und getestet, bis ein eindeutiges Testergebnis vorliegt.
- Gemeinsam mit der Schiffsleitung meldet das medizinische Personal den Gesundheitsstand sowie Verdachts- und Positivfälle an die Hafenbehörden und jeweiligen Gesundheitsämter und stimmt sich mit ihnen über das weitere Vorgehen ab.

### **53. Muss ich für eine Behandlung im Medizinischen Center an Bord zahlen?**

- Bei COVID-19-Verdacht während der Reise erfolgt eine kostenfreie ärztliche Untersuchung an Bord inklusive COVID-19-Test.
- Im Fall einer notwendigen Quarantäne im Zielgebiet organisieren wir die kostenfreie Unterbringung und die anschließende kostenfreie Rückreise nach Hause.
- Die Kosten einer ggf. notwendigen medizinischen Weiterbehandlung an Land und eines medizinisch begründeten Rücktransports trägt der Gast.
- Die Abrechnung über die Krankenkassenkarte oder einen Auslandskrankenschein ist nicht möglich. Wir empfehlen daher unbedingt den Abschluss der Auslandsreise-Krankenversicherung. Vor Abschluss sollte geprüft werden, ob die Behandlung einer COVID-19-Behandlung im Versicherungsschutz inbegriffen ist.

### **54. Brauche ich eine Auslandsreise-Krankenversicherung?**

Wir empfehlen unbedingt den Abschluss der Auslandsreise-Krankenversicherung. Bitte prüfen Sie vor Abschluss, ob die Behandlung einer COVID-19-Behandlung im Versicherungsschutz inbegriffen ist. Falls nicht, schließen Sie eine entsprechende Zusatzversicherung ab.

### **55. Wer berät AIDA bei Gesundheitsfragen?**

- Unser umfassendes Gesundheitskonzept und Maßnahmen zum Umgang mit Verdachtsfällen und bestätigten COVID-19-Erkrankungen wurden mit medizinischen Experten erarbeitet und orientieren sich an den aktuellen Empfehlungen führender Institutionen wie der Weltgesundheitsorganisation (WHO), des Robert Koch-Institutes (RKI) sowie an den jeweils geltenden Bestimmungen in Deutschland, Italien und den Zielgebieten.

- Die unabhängige Prüfgesellschaft SGS Institut Fresenius hat unser umfassendes Konzept der COVID-19-Hygiene- und Präventionsmaßnahmen geprüft.
- Wir beobachten kontinuierlich die aktuelle Entwicklung und stehen hierzu in engem Austausch mit renommierten medizinischen Experten, den zuständigen Behörden und Institutionen sowie unseren Partnern in den Zielgebieten.

## Buchung & Tarife

### 56. Kann ich meine Reise auch all inclusive buchen?

Unseren Gästen, die die ganz große Urlaubsfreiheit genießen und dazu ihre Reisekosten optimal im Blick behalten möchten, empfehlen wir unsere Tarife AIDA PREMIUM ALL INCLUSIVE oder AIDA PAUSCHAL INCLUSIVE.

#### AIDA PREMIUM ALL INCLUSIVE

Der Reisepreis beinhaltet:

- das umfangreichste AIDA Getränkepaket\* (je nach Alter)
- eine Social Media Flat (ab 7 Jahren)
- alle AIDA PREMIUM Vorteile, z. B. die freie Wahl Ihrer Wunschkabine, die frühzeitige Reservierung von Ausflügen und Bordleistungen und flexible Umbuchung
- und natürlich alle AIDA Inklusivleistungen, die Sie tarifunabhängig auf jeder Reise genießen

#### AIDA PAUSCHAL ALL INCLUSIVE

Der Reisepreis beinhaltet:

- das umfangreichste AIDA Getränkepaket\* (je nach Alter)
- eine Social Media Flat (ab 7 Jahren)
- und natürlich alle AIDA Inklusivleistungen, die Sie tarifunabhängig auf jeder Reise genießen

Der perfekte Tarif für alle, die preisbewusst und etwas flexibler in der Reiseplanung sind und zugleich die große Urlaubsfreiheit genießen möchten. Genau wie bei AIDA VARIO entscheiden Sie sich für die Route, das Schiff und die Kabinenkategorie – die Auswahl der Kabinennummer und des Decks überlassen Sie uns. Verfügbar für viele AIDA Reisen, basierend auf AIDA VARIO Konditionen.

### 57. Habe ich einen Preisvorteil, wenn ich all inclusive buche?

Bei Buchung zu einem der beiden All-inclusive-Tarife sichern sich unsere Gäste das umfangreichste Getränkepaket und die Social Media Flat mit deutlichem Preisvorteil gegenüber Einzelbuchung auf MyAIDA.

#### Beispiel:

Bei Umbuchung auf AIDA PREMIUM ALL INCLUSIVE: Getränkepaket für 7 Tage nur 179 Euro\* statt 244,30 Euro, Social Media Flat nur 2,99 statt 3,49 Euro pro Tag.

**\* Gültig für Reisen ab 7 Tage; Ab-Preis pro Erwachsenem (ab 25 Jahre bei Reiseantritt), limitiertes Kontingent**

## 58. Was genau beinhaltet das All-inclusive-Paket?

Unsere All-inclusive-Tarife beinhalten – zusätzlich zu den Inklusivleistungen, die Sie tarifunabhängig auf jeder Reise genießen – eine Social Media Flat (ab 7 Jahren) über die gesamte Reisedauer und das umfangreichste Getränkepaket (je nach Alter des Gastes).

### Infos zu Getränkepaket Comfort Deluxe und Kids & Teens Comfort

Alle angebotenen Getränke beziehen sich auf die in der allgemeinen Barkarte aufgeführten Getränke. Getränke in bar- oder restaurantspezifischen Menükarten oder im Rahmen von Aktionen sind nicht enthalten. Ausnahmen und Details entnehmen Sie bitte den AGB unter dem jeweiligen Getränkepaket auf MyAIDA. Das inkludierte Getränkepaket ist bereits auf Ihrer persönlichen Bordkarte vermerkt.

### Die Leistungen im Detail:

#### Getränkepaket „AIDA Comfort Deluxe“ für Gäste ab 25 Jahren:

- Cocktails und Mixgetränke (mit und ohne Alkohol)
- Sprizzgetränke (z. B. Apérol Sprizz, Hugo)
- Weine und Sekt im Glas
- frisch gezapfte Biere und ausgewählte Flaschenbiere (mit und ohne Alkohol)
- Kaffee-, Tee- und Kakaospezialitäten (mit und ohne Alkohol)
- Kids & Teens Drinks
- Milchshakes & Frooties
- leckere Fruchtsäfte
- gezapftes Wasser und Softgetränke Fanta, Sprite, Coca-Cola

#### Getränkepaket „Kids & Teens Comfort“ für Kinder und Jugendliche von 2 bis 24 Jahren:

- Alkoholfreie Cocktails und Mixgetränke
- Kids & Teens Drinks
- Milchshakes & Frooties
- leckere Fruchtsäfte
- gezapftes Wasser und Softgetränke Fanta, Sprite, Coca-Cola

**Hinweis für Gäste von 18 bis 24 Jahren:** Auf Wunsch kann am Anreisetag an Bord auf das Getränkepaket „AIDA Comfort Deluxe“ umgebucht werden. Für das höherwertige Paket zahlen die Gäste nur die Differenz zum Paket „Kids & Teens Comfort“.

#### Social Media Flat für Gäste ab 7 Jahren:

- Unbegrenzte Nutzung von Facebook, Facebook Messenger, Google+, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Threema, Tumblr, Twitter, Snapchat, WhatsApp, Xing, Telegramm
- Telefonieren per WhatsApp, Facebook und Skype ist nicht möglich

#### AIDA PREMIUM Vorteile bei AIDA PREMIUM ALL INCLUSIVE:

- Höchstmaß an Flexibilität und Komfort
- Frühbucher-Plus-Ermäßigung bzw. Frühbucher-Ermäßigung bei Buchung bis 3 Monate vor Reisebeginn
- Wunschkabine frei wählbar und viele weitere Vorteile

#### Und natürlich alle AIDA Inklusivleistungen, die Sie auf jeder Reise genießen:

- Kulinarisches Verwöhnprogramm mit Vollpension, ausgewählten Getränken und Service durch unsere Mitarbeiter
- Entertainment mit angepasstem Programm voller Vielfalt

- Fitness an modernsten Geräten, Sportkurse und Sportaußendeck
- Angepasste Angebote für Kids und Teens
- Baden, Sonnen und Relaxen auf großzügigen Außendecks
- Bordsprache Deutsch, erstklassiger Service, Trinkgelder

### **59. Kann ich mein Getränkepaket auch an einen Mitreisenden weitergeben?**

Nein, das Getränkepaket ist personengebunden.

### **60. Bekomme ich eine separate Getränke-Bordkarte, wenn ich all inclusive gebucht habe?**

Das inkludierte Getränkepaket ist bereits auf Ihrer persönlichen Bordkarte vermerkt.

### **61. Kann ich als Jugendlicher (18–24 Jahre) statt des Getränkepaketes „Kids & Teens Comfort“ das Paket „AIDA Comfort Deluxe“ (mit Alkohol) bekommen?**

Gäste, die bereits 18 Jahre alt sind, können auf Wunsch auf das Getränkepaket „AIDA Comfort Deluxe“ upgraden und somit gegen Aufpreis die Inklusivleistungen für Erwachsene dazubuchen. Buchungsmöglichkeiten und Preise des Upgrades erfahren Sie auf MyAIDA.

### **62. Für wen kann eine Reise zu einem der beiden All-inclusive-Tarife gebucht werden?**

Für jeden Gast ab 2 Jahren. Dabei gilt die Buchung immer für den gesamten Buchungsvorgang; d.h. für alle Personen auf einer Buchung.

Alternative Möglichkeit: Sie buchen Ihre Reise zum AIDA PREMIUM oder AIDA VARIO Preis und anschließend einzelne Leistungen im Reiseportal MyAIDA dazu, z. B. das gewünschte Getränkepaket oder eine Social Media Flat – dann jedoch ohne Preisvorteil.

## Unser AIDA Versprechen

### **63. Was beinhaltet das AIDA Versprechen und für welche Reisen gilt es?**

Unser AIDA Versprechen gilt für Reisen mit Abfahrt bis 31.03.2022, die bis zum 30.09.2021 gebucht wurden.

- **Ihr Plus an Flexibilität bei der Buchung:** Zum guten AIDA Gefühl gehören auch unsere großzügigen Buchungsoptionen – von der geringen Anzahlung bis zur kostenfreien Umbuchung des Reiseterrmins innerhalb des bereits gebuchten Tarifs. Gültig für Reisen mit Abfahrt bis 31.03.2022.
- **Ihr Plus an Gesundheit und Sicherheit:** Mit unserem umfassenden Gesundheits- und Sicherheitskonzept sorgen wir dafür, dass Sie Ihren Urlaub vollkommen entspannt und zugleich sicher genießen können.

- **Ihr Plus an Komfort und Service an Bord:** Zusätzlich zu den attraktiven AIDA Inklusivleistungen auf jeder Reise bietet Ihnen unser All-inclusive-Paket die große Urlaubsfreiheit mit optimaler Kostenkontrolle. Auf Wunsch zum attraktiven Preis ab 179 €\* p. P. on top für alle Reisen zum AIDA PREMIUM Tarif.

\* Gültig für Reisen zum AIDA PREMIUM Tarif ab 7 Tage; Ab-Preis pro Erwachsenem (ab 25 Jahre bei Reiseantritt), limitiertes Kontingent

#### 64. Was beinhaltet das Plus an Gesundheit und Sicherheit?

Mit unserem geprüften Gesundheits- und Sicherheitskonzept\* sorgen wir vor und während der Reise dafür, dass Sie Ihren Urlaub vollkommen entspannt und zugleich sicher genießen können.

- Umfassende Hygienemaßnahmen und -informationen, vom Check-in über Bordleben und Ausflüge bis zur Abreise
- Ein COVID-19-PCR-Test bei einem AIDA Partner ist im Reisepreis inkludiert, ein negatives Testergebnis ist Voraussetzung für den Reiseantritt
- Kostenfreies Paket mit Mund-Nasen-Schutzmasken am Anreisetag in der Kabine
- Vielfältiges AIDA Ausflugsprogramm, das auf das neue Gesundheits- und Sicherheitskonzept abgestimmt wurde
- Erweitertes medizinisches Team an Bord, das Gästen und Crew rund um die Uhr zur Verfügung steht
- Vollumfänglich ausgestattetes Medizinisches Center an Bord, inklusive ausreichend Möglichkeiten zur individuellen Isolation
- Bei COVID-19-Verdacht während der Reise kostenfreie ärztliche Untersuchung an Bord inklusive COVID-19-PCR-Test
- Im Fall einer notwendigen Quarantäne im Zielgebiet kostenfreie Unterbringung und anschließende kostenfreie Rückreise\*\* nach Hause
- Kontinuierliche Beratung durch ein weltweites Experten-Netzwerk

\*Alle Maßnahmen gelten bis auf Widerruf.

\*\*Die Kosten einer ggf. notwendigen medizinischen Weiterbehandlung an Land und eines medizinisch begründeten Rücktransports trägt der Gast. Deshalb empfehlen wir den Abschluss einer Auslandsreise-Krankenversicherung.

#### 65. Was beinhaltet das Plus an Komfort und Service an Bord?

Zusätzlich zu den attraktiven AIDA Inklusivleistungen auf jeder Reise bietet Ihnen unser All-inclusive-Paket die große Urlaubsfreiheit mit optimaler Kostenkontrolle. All-inclusive-Paket auf Wunsch on top für alle Reisen zum AIDA PREMIUM Tarif.

- Paketpreis für eine 7-tägige Reise: nur 179 €\* p. P. bei AIDA PREMIUM Buchung
- Das All-inclusive Paket beinhaltet – zusätzlich zu allen AIDA Inklusivleistungen – das umfangreichste AIDA Getränkepaket für kleine und große Gäste sowie eine Social Media Flat über die gesamte Reisedauer.
- Viel Freiraum an Bord und große Kabinenauswahl

\*Gültig für Reisen zum AIDA PREMIUM Tarif ab 7 Tage; Ab-Preis pro Erwachsenem (ab 25 Jahre bei Reiseantritt), limitiertes Kontingent

#### 66. Was beinhaltet das Plus an Flexibilität bei der Buchung?

Die folgenden Konditionen sind Teil unseres AIDA Versprechens. Es gilt für Reisen mit Abfahrt bis 31.03.2022, die bis zum 30.09.2021 gebucht wurden.

- Nur 50 Euro Anzahlung p. P. auf den Reisepreis
- Restzahlung des Reisepreises erst 30 Tage vor Reisebeginn
- Flexible Urlaubsplanung: Sommerreisen mit Abfahrt bis 31.10.2021 können in allen Tarifen einmalig kostenfrei bis 30 Tage vor Reisebeginn auf einen anderen Reiseternin umgebucht werden, Winterreisen mit Abfahrt im Zeitraum 01.11.2021 bis 31.03.2022 in allen Tarifen bis 60 Tage vor Reisebeginn. Dies gilt für die Umbuchung einer Reise innerhalb des bereits gebuchten Tarifs.
- Bei Vorlage eines positiven COVID-19-Tests ab 14 Tage vor Reisebeginn bis zum Abfahrtstag kann die Reise einmalig kostenfrei umgebucht werden.