

Allgemeine Clubbedingungen für den A-ROSA Club



1. Gegenstand

Die vorliegenden A-ROSA Club- und Teilnahmebedingungen (im Folgenden „ACB“) regeln die Funktionsweise und die Modalitäten für die Teilnahme und Mitgliedschaft im „A-ROSA Club“. Der A-ROSA Club ist ein Kundenbindungsprogramm für Stammkunden der A-ROSA Flussschiff GmbH, Loggerweg 5 in 18055 Rostock.

2. Teilnahmeberechtigte Personen

2.1 A-ROSA Clubmitglieder können nur natürliche Personen werden, die das 18. Lebensjahr vollendet haben.

2.2 Von der Mitgliedschaft ausgeschlossen sind insbesondere Firmen, Gesellschaften, Behörden, Vereine sowie Mitarbeiter der A-ROSA Flussschiff GmbH und Mitarbeiter gesellschaftsrechtlich mit A-ROSA Flussschiff GmbH verbundener Unternehmen sowie Mitarbeiter von Unternehmen, die mit der Durchführung oder Betreuung des A-ROSA Clubs beauftragt sind.

2.3 Weiterhin ausgeschlossen sind Personen, die aufgrund Ihres Status der A-ROSA Flussschiff GmbH in einem geschäftlichen Verhältnis verbunden sind und aus diesem bereits Buchungsvorteile monetärer Art erhalten (z.B. Expedienten oder Journalisten).

3. Teilnahmemodalitäten

3.1 Die Teilnahme am Club ist kostenlos und kann in einer der nachstehend aufgeführten Formen erfolgen:

- online unter www.a-rosa.de/freunde

- schriftlich durch das Ausfüllen eines Formulars, welches durch das A-ROSA Service Center zur Verfügung gestellt wird (Kontakt: +49 (0) 381 - 202 60 10 und club@a-rosa.de).

3.2 Erfolgt die Anmeldung zum A-ROSA Club 7 Tage oder weniger vor dem Abfahrtsdatum der Kreuzfahrt, kann der Gast an Bord nicht als Clubmitglied anerkannt werden. Der Gast erhält in diesem Fall weder die A-ROSA Club-Mitgliedskarte noch kann er die mit seiner Clubstufe verbundenen Vorteile nutzen; diese werden ab der folgenden Kreuzfahrt anerkannt.

3.3 Zur Bestätigung der erfolgreichen Anmeldung wird ein postalisches Anschreiben zugeschickt, in der dem Clubmitglied seine persönliche A-ROSA Club-Kartenummer mitgeteilt wird und er seine Clubkarte erhält. Bei der Buchung einer Kreuzfahrt ist die Mitteilung der korrekten A-ROSA-Club-Kartenummer notwendige und zwingende Voraussetzung, damit das Mitglied die Vorteile und Privilegien seiner Clubstufe nutzen kann.

3.4 Das Mitglied hat bei der Anmeldung seinen vollständigen Namen, wie er auf dem Ausweisdokument angegeben ist, sein Geburtsdatum, seine Adresse (kein Postfach), das Land seines Wohnortes und seine persönliche E-Mail-Adresse anzugeben und es muss den vorliegenden Allgemeinen Clubbedingungen zustimmen. Die Registrierung eines Clubmitglieds mit einer E-Mail-Adresse, die bereits mit einem anderen Nutzer verknüpft ist, ist nicht zulässig.

3.5 Die A-ROSA Club-Karte enthält die A-ROSA-Club-Nummer des Mitglieds.

4. A-ROSA Berechnungsgrundlage

4.1 Grundlage für die Aufnahme in den A-ROSA Club sind zwei seit dem 01.01.2002 getätigte A-ROSA Flusskreuzfahrten, an dem der jeweilige Gast das 18. Lebensjahr bei der zweiten Reise bereits vollendet hatte.

4.2 Folgende Kreuzfahrten werden nicht angerechnet:

- ermäßigte Reisen (z.B. PEP-, Interline-, Expedienten- und Pressereisen)
- gewonnene, Bonus-Kreuzfahrten oder Wiederholungsreisen
- Reisen, bei denen die A-ROSA Flussschiff GmbH nicht als Veranstalter auftritt (Gruppen auf Anfrage)

4.3 Das Mitglied muss sich vor jeder Buchung im A-ROSA Service-Center oder im Reisebüro vergewissern, ob der gewählte Tarif angerechnet wird oder nicht. Die Reise wird ebenfalls nicht angerechnet, wenn die Kreuzfahrt aus Gründen, die A-ROSA nicht zu verantworten hat oder aus Sicherheitsgründen abgesagt wurde.

4.4 Mitglieder, die der Meinung sind, bereits mehr abgeschlossene Kreuzfahrten zu haben, als auf ihrem Konto vorhanden sind, müssen dem A-ROSA Club die Kopien der Reiseunterlagen/Rechnung zukommen lassen und/oder die Buchungsnummer nennen, damit dies überprüft werden und ggf. die fehlende/n Reise/n angerechnet werden können. Die Anträge auf Überprüfung der Reiseanzahl können zusammen mit den erforderlichen Unterlagen, dem Vornamen und Nachnamen sowie der persönlichen Club-Kartenummer per E-Mail an club@a-rosa.de oder per Post an A-ROSA Flussschiff GmbH, A-ROSA Kundenclub, Loggerweg 5, 18055 Rostock geschickt werden.

4.5 Die Reisen werden stets am Ende und nicht während der Kreuzfahrt angerechnet, dies gilt auch bei aufeinanderfolgenden Kreuzfahrten. Ein eventueller Wechsel der Clubstufe während einer oder mehrerer aufeinander folgender Kreuzfahrten ist somit nicht vorgesehen.

5. Mitgliedschaft

5.1 Die Mitgliedschaft erfolgt entsprechend der Allgemeinen Clubbedingungen. Als A-ROSA Clubmitglied bleibt Ihre Mitgliedschaft und die damit verbundenen Clubvorteile dauerhaft bestehen.

5.2 Das Mitglied kann einer Mitgliedschaft im A-ROSA Club jederzeit widersprechen bzw. eine solche jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Eine formlose schriftliche Mitteilung an club@a-rosa.de oder an die unter Punkt 13 genannte Adresse ist ausreichend.

5.3 Ein rechtlicher Anspruch auf Mitgliedschaft im A-ROSA Club, auch bei Erfüllung der Voraussetzungen, ist nicht gegeben. Die A-ROSA Flussschiff GmbH behält sich ausdrücklich das Recht vor, Gästen auch ohne Angabe von Gründen die Mitgliedschaft zu verweigern oder eine bestehende Mitgliedschaft zu kündigen. Tritt ein solcher Fall ein, so verliert der Kunde jegliches Recht auf Inanspruchnahme sämtlicher A-ROSA Clubvorteile. Ersatzansprüche jeglicher Art sind ausgeschlossen.

6. Inanspruchnahme der Clubvorteile

6.1 Dem Mitglied werden exklusive Vorteile gewährt. Je nach Clubstufe werden unterschiedliche Vorteile gewährt. Dabei kann es sich z.B. um Stammkunden-Specials, prozentuale Preisvorteile, Bordguthaben oder die Teilnahme an exklusiven Events handeln. Die konkreten Vorteile für jede Clubstufe werden auf www.a-rosa.de/freunde ausführlich dargestellt.

6.2 Die Vorteile werden den Mitgliedern schriftlich im Rahmen des Erhalts der A-ROSA Clubkarte mitgeteilt. Da aufgrund der unterschiedlichen Gegebenheiten an Land oder an Bord nicht jeder Clubvorteil auf jedem A-ROSA Schiff gewährt werden kann, erfolgt die konkrete Ausgestaltung der Clubvorteile in Abhängigkeit von den operativen Möglichkeiten an Land oder an Bord des jeweiligen A-ROSA Schiffes. Ein Anspruch auf die einzelnen Vorteile durch das A-ROSA Clubmitglied besteht nicht. Grundlegend erfolgt die Berücksichtigung der Clubvorteile erst bei Anreise bzw. im Rahmen des Aufenthaltes.

6.3 Bei Nichtannahme eines A-ROSA Clubvorteils verfällt dieser. Es besteht kein Anspruch auf Tausch eines Clubvorteils gegen einen anderen Clubvorteil oder Auszahlung eines Gegenwertes bei Nichtinanspruchnahme eines A-ROSA Clubvorteils. Handelt es sich bei dem Clubvorteil um ein Bordguthaben, so gilt: Das Bordguthaben wird nur dem A-ROSA Clubmitglied gewährt, es ist nicht übertragbar oder auszahlbar.

6.4 Die Reise wird zu einem der Tarife A-ROSA Premium alles inklusive oder A-ROSA Basic gebucht und bezahlt. Wir behalten uns vor, ausgewählte Vorteile nur im Tarif A-ROSA Premium alles inklusive zu gewähren.

7. A-ROSA Club-Stufen

7.1 Der A-ROSA Club beinhaltet 3 Clubstufen. Basis für die Einstufung in die verschiedenen Clubstufen ist die Anzahl der bisher abgeschlossen A-ROSA Kreuzfahrten. Der Club beinhaltet folgende 3 Stufen:

- Stufe 1 Kundenclub-Mitglied Schwarz: 3.- 4. Reisen
- Stufe 2 Kundenclub-Mitglied Silber: 5.- 9. Reisen
- Stufe 3 Kundenclub-Mitglied Gold: ab der 10. Reise
- Stufe 4 Kundenclub-Mitglied Diamond: ab der 20. Reise

7.2 Der Wechsel in eine höhere Clubstufe im Anschluss an eine Kreuzfahrt erfolgt automatisch in Bezug auf die oben aufgeführten Voraussetzungen. Das Mitglied erhält eine schriftliche Mitteilung über den erfolgten Wechsel, sowie eine neue Clubkarte. Erhält das Mitglied keine Benachrichtigung, kann es hier seinen Anspruch geltend machen: www.a-rosa.de/stammgast

7.3 Die Gewährung der Clubvorteile ist an die Angabe der persönlichen A-ROSA-Club-Kartenummer bei der Reservierung oder bei der Buchung der Kreuzfahrt, gebunden. Die Gewährung der Clubvorteile an Bord kann nicht erfolgen, wenn das Mitglied mit einem Sondertarif oder gratis (z.B. Gewinn) reist oder wenn es sich um eine Geschäftsreise (z.B. Reiseleiter) handelt. A-ROSA Clubvorteile können nicht mit eventuellen Sonderaktionen kumuliert werden. Die Kumulierbarkeit muss zum Zeitpunkt der Buchung vom Mitglied überprüft werden.

7.4 Ist ein nicht korrekter Clubstatus hinterlegt, kann ein jedes Mitglied sich unter Angabe von Vor- und Zunamen sowie der Kundennummer bis zu 7 Tage vor Reiseantritt an die A-ROSA Club-Hotline (+49 (0) 381 - 202 60 10 oder per Mail an club@a-rosa.de wenden.

8. Die Clubvorteile

8.1 Die A-ROSA-Club-Mitglieder haben eine Reihe von Privilegien und Vorteilen, die sich nach der jeweiligen Clubstufe unterscheiden, wie nachstehend beschrieben. Die Gewährung der Privilegien ist an die Angabe der persönlichen Club-Kartenummer bei der Option oder bei der Buchung gebunden.

8.2 Die Clubleistungen sind in personenbezogene Privilegien und buchungsgebundene Vorteile unterteilt. Das personenbezogene Privileg ist dem Mitglied als Einzelperson vorbehalten und nicht übertragbar. Der buchungsgebundene Vorteil setzt voraus, dass der Buchende bzw. Rechnungsempfänger Mitglied im A-ROSA Kundenclub ist und selbst an der Reise teilnimmt, um die ihm, entsprechend der Clubstufe, zustehenden Privilegien in Anspruch nehmen zu können. Es besteht kein Anspruch auf eine mehrfache oder kumulierte Gewährung des buchungsgebundenen Privilegs.

8.3 Die Privilegien werden den Mitgliedern abhängig von ihrer Clubstufe erbracht. Zeiten und Orte der Erbringung können je nach Dauer der Kreuzfahrt und dem Reiseziel unterschiedlich sein. Die spezifischen Modalitäten für die Erbringung der Privilegien werden den Clubmitgliedern auf dem Schiff mitgeteilt.

8.4 Grundsätzlich erhalten alle Clubmitglieder folgende Standardleistungen:

- 10 % Ermäßigung auf den TEfra-Gepäckservice auf Donau und Rhein (buchungsgebunden)***
- Bei jährlich zwei oder mehr Reisen im Tarif „Premium alles inklusive“ erhalten Sie 10 % Ermäßigung auf die günstigere Reise (nicht kombinierbar mit anderen Rabatten oder Ermäßigungen, buchungsgebunden)***
- Einladung zu besonderen und exklusiven Events, zum Beispiel Stammkundenreisen (personenbezogenes Privileg)
- Bevorzugter A-ROSA Katalog-Versand (personenbezogenes Privileg)
- Wartelistenpriorität (personenbezogenes Privileg)
- Club-Hotline mit persönlichem Ansprechpartner (personenbezogenes Privileg)
- A-ROSA Club-Newsletter (personenbezogenes Privileg)
- Eigener Clubbereich im Internet unter www.a-rosa.de/freunde (personenbezogenes Privileg)
- Stammkunden-Specials auf ausgewählten Reisen (personenbezogenes Privileg)
- Vorteilsangebote von A-ROSA Kooperationspartnern (personenbezogenes Privileg)
- Teilnahme an Club-Gewinnspielen und Verlosungen (personenbezogenes Privileg)
- Exklusive A-ROSA Kundenkarte (personenbezogenes Privileg)

- An Bord: WLAN kostenfrei (nach Verfügbarkeit, personenbezogenes Privileg)
- An Bord: Exklusiver Sektempfang mit Hotelmanager – ab 5 Nächten (personenbezogenes Privileg)
- Kabinengruß bei Anreise in der Kabine (personenbezogenes Privileg)
- Geburtstagstorte, wenn Sie während Ihres Geburtstages bei uns an Bord sind

Darüber hinaus gibt es folgende Clubvorteile, die nur in den einzelnen Clubstufen gewährt werden:

Leistungen auf allen Fahrtgebieten	Schwarz	Silber	Gold	Diamond
	ab der 3. Reise	ab der 5. Reise	ab der 10. Reise	ab der 20. Reise
Standardleistungen	✓	✓	✓	✓
Minigruppenrabatt: Reisen mit Freunden***	8%	10%	12%	12%
Schiffsrundgang inklusive		✓	✓	✓
Frühbucher-Ermäßigung***		FBE limited* (verlängert)	FBE unlimited** (ganzjährig)	FBE unlimited** (ganzjährig)
Willkommens-Champagner inklusive (nach Verfügbarkeit)			✓	✓
1x Wäschebeutel- und Bügelservice kostenfrei			✓	✓
Abschiedsgruß auf der Kabine			✓	✓
Abreisepaket / Lunchpaket inklusive (außer ALVA)			✓	✓

Leistungen auf Donau/Rhein/Rhône/Seine

Ermäßigung Anwendungen SPA-ROSA	20%	50%	50%	50%
Wine & Dine bzw. SENA Grill Menü (ab 5 Nächten)	25%	50%	inklusive	inklusive
Ermäßigung auf Logoartikel im A-ROSA Shop	10%	20%	30%	30%
Parken Rhein/Donau inklusive in Kooperation mit GLOBUS Parkservice (nach Verfügbarkeit)***		✓	✓	✓

Leistungen auf dem Douro

Ausflüge		50% Ermäßigung auf den Ausflug nach Lamego	kostenfreier Ausflug Lamego oder Castelo Rodrigo	kostenfreier Ausflug Lamego oder Castelo Rodrigo
----------	--	--	--	--

Zusätzliche Leistungen im DIAMOND-CLUB

Kostenfreies Kabinen-Upgrade für eine Reise pro Jahr (nach Verfügbarkeit, Suiten ausgenommen, Upgrade nur vor Reisebeginn möglich)	✓
Einmaliges Bordguthaben von € 50 pro Jahr und Mitglied	✓
Einen Gutschein für den TEFRA-Gepäckservice auf Rhein oder Donau pro Jahr	✓
A-ROSA Signature Geschenk zur Aufnahme in den DIAMOND-CLUB	✓
Exklusive Badartikel an Bord	✓
Diamond-Newsletter mit attraktiven Reise-Angeboten	✓
Inkludierter Ausflug pro Kreuzfahrt aus der Kategorie „Erkundungs-Touren“ (nach Wahl, nach Verfügbarkeit)	✓

***Frühbucher Limited:**

Die Buchungsfrist für die jeweilige Frühbucher-Ermäßigung verlängert sich bis zum 30.04.2023 (Abfahrten März bis September) bzw. 31.10.2023 (Oktober bis Dezember). Limitiertes Kontingent nach Verfügbarkeit. Eine Kombination mit weiteren zeitlich parallel stattfindenden Angebotsermäßigungen ist grundsätzlich möglich. Bitte beachten Sie hierzu die jeweilige Angebotsausschreibung.

****Frühbucher Unlimited:**

Die Buchungsfrist für die Frühbucher-Ermäßigung entfällt und die Ermäßigung wird bis zum Reiseantritt gewährt. Limitiertes Kontingent nach Verfügbarkeit. Eine Kombination mit weiteren zeitlich parallel stattfindenden Angebotsermäßigungen ist grundsätzlich möglich. Bitte beachten Sie hierzu die jeweilige Angebotsausschreibung.

*****Premium-Tarif:**

Diese Clubleistungen sind an eine Buchung im Tarif „Premium alles inklusive“ gebunden. Der exklusive Minigruppen-Rabatt für Kundenclub-Mitglieder ist gültig ab 6 Vollzahlern für Buchungen im Tarif „Premium alles inklusive“.

9. Übertragbarkeit

Die Mitgliedschaft bezieht sich explizit auf die reisende Person, unabhängig vom Rechnungsempfänger. Eine Übertragung der Vorteile auf eine andere Person ist ebenso wenig möglich, wie die Übertragung der gesamten Clubmitgliedschaft.

10. Datenänderungen

Eine Abfrage nach Vorteilen sowie eine Aktualisierung der Kundendaten kann telefonisch unter Angabe von Vor- und Zunamen, der Mitgliedsnummer über die A-ROSA Club-Hotline +49 (0) 381 – 202 6010 (Mo. - Fr. von 08:00 bis 18:00 Uhr) oder per E-Mail an club@a-rosa.de erfolgen.

Um die ordentliche Kundenansprache, die ordnungsgemäße Übermittlung der Clubkarte sowie die Inanspruchnahme der A-ROSA Clubvorteile gewährleisten zu können, bitten wir um eine zeitnahe Übermittlung abweichender/geänderter Kunden-/Adressinformationen auf www.a-rosa.de/stammgast

11. Programmänderungen und Einstellung des Programmes

11.1 Der A-ROSA Club ist ein freiwilliges Angebot der A-ROSA Flussschiff GmbH. Das Unternehmen behält sich daher ausdrücklich das Recht vor, dieses Angebot jederzeit und ohne Angabe von Gründen, ganz oder in Teilen zu ändern, anzupassen oder auch einzustellen oder durch ein anderes Programm zu ersetzen. Die A-ROSA Flussschiff GmbH behält sich das Recht vor, die AGB von Zeit zu Zeit anzupassen und zu ändern (die aktuell gültige Version ist jederzeit auf www.a-rosa.de/freunde einzusehen). Darüber hinaus behält sich die A-ROSA Flussschiff GmbH das Recht vor, die bisher geltende Berechnungsgrundlage des Clubs zu ändern und die jeweiligen Vorteile anzupassen.

11.2 Änderungen oder Ergänzungen der Teilnahmebedingungen werden als akzeptiert erachtet, wenn ihnen das Mitglied nicht innerhalb von zwei Monaten ab der Mitteilung schriftlich widerspricht. Widerspricht ein Mitglied der Änderung oder Ergänzung innerhalb der genannten Frist, endet seine Teilnahme am Programm.

12. Rechtliche Hinweise

12.1 Ohne die Angabe des vollständigen Namens, der postalischen Anschrift (kein Postfach), der E-Mail Adresse sowie des Geburtsdatums ist eine Mitgliedschaft im A-ROSA Club nicht möglich. Das Mitglied akzeptiert, dass die A-ROSA Flussschiff GmbH seine personenbezogenen Daten speichert und zur eigenen Mitgliederverwaltung sowie zu eigenen Kommunikationszwecken, z.B. zur Information über neue A-ROSA Clubvorteile, nutzt.

12.2 Die von den Mitgliedern bereitgestellten Daten werden in ein Archiv aufgenommen, dass der optimalen Verwaltung des Clubs dient. Die A-ROSA Flussschiff GmbH übermittelt die Daten nicht an Dritte. Ausgenommen hiervon ist die Übermittlung von Adressdaten an Versanddienstleister, die im Auftrag der A-ROSA Flussschiff GmbH Versandaktionen mit Informationsmaterial abwickeln, die Daten jedoch ihrerseits nicht weitergeben dürfen. Ergänzend gelten die Bestimmungen zur Datenschutzerklärung auf <http://www.a-rosa.de/kreuzfahrten/unternehmen/datenschutz.html>.

12.3 Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

13. Kontakt

A-ROSA Flussschiff GmbH
Stichwort: A-ROSA Club
Loggerweg 5
18055 Rostock

www.a-rosa.de/freunde · E-Mail: club@a-rosa.de

Servicehotline: +49 (0) 3 81 – 202 6010
(Mo. - Sa. von 09:00 bis 18:00 Uhr)