

## **HAUSORDNUNG**

### **FÜR AKKREDITIERTE FREMDENFÜHRER:INNEN**

**gültig ab: 01.01.2024**

**Ein Teil der Aufgaben der Schloß Schönbrunn Kultur-und Betriebsges.m.b.H (Schönbrunn Group) besteht darin, den Gästebetrieb in Schloss Hof und Schloss Niederweiden zu organisieren, für die Sicherheit der BesucherInnen zu sorgen und die fixen und beweglichen Ausstattungen, sowie die Tier- und Gartenwelt in Schloss Hof, vor Schaden zu bewahren.**

**Die konzessionierten FremdenführerInnen sind die Partner des Personals bei der Erfüllung dieser Aufgaben, in Bezug auf die von ihnen geführten Gruppen.**

**Die gegenständliche Hausordnung soll diese Zusammenarbeit regeln.**

### **VERANTWORTUNG & ANORDNUNGSBEFUGNIS**

Die Fremdenführer:innen tragen für die Dauer des Aufenthaltes in den Schauräumen die Verantwortung für ihre Gruppen.

Das Personal von Schloss Hof ist befugt, Anordnungen für den geregelten Ablauf zu treffen. Die Fremdenführer:innen haben diesen Anordnungen Folge zu leisten.

Das Öffnen der Fenster und Fensterläden darf nur vom Personal vorgenommen werden.

### **LEGITIMATION**

Fremdenführer:innen tragen ihren, bzw. den von der Schönbrunn Group ausgestellten Ausweis sichtbar und bestätigen damit, die Hausordnung nachweislich zur Kenntnis genommen zu haben.

### **FÜHRUNG GRUPPENGROSSE**

Es dürfen nur Gruppen mit maximal 50 Personen geführt werden, wobei wir allerdings aus Sicherheitsgründen und in Hinblick auf die Besucher:innenzufriedenheit, ein Personenmaximum von 35 Personen empfehlen. Eine notwendige Anpassung der genannten Gruppengröße kann jederzeit, bedingt durch gesetzliche Vorgaben oder faktische räumliche Einschränkungen, erfolgen. Das Überschreiten der Absperrungen ist nicht gestattet.

Lautsprecher oder Verstärker aller Art sind wegen der damit verbundenen Lärmbelästigung in den Schauräumen nicht gestattet. Gruppenführungssysteme mit Mikrofon und Headsets sind möglich, können aber nicht vor Ort ausgeliehen werden.

## RESERVIERUNG

Für eine Reservierung bzw. Anmeldung stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung: E-Mail: [buchungen@schlosshof.at](mailto:buchungen@schlosshof.at) Telefon: +43 02285 / 20000 MO –FR von 9.30 Uhr bis 17.30 Uhr. Nähere Infos erhalten Sie auch unter [www.schoenbrunn-group.com/tourismus/schloss-hof](http://www.schoenbrunn-group.com/tourismus/schloss-hof)

## TICKETKAUF UND STORNO

Bitte beachten Sie die Stornoregelungen für Gruppen online auf [www.schlosshof.at](http://www.schlosshof.at) im Bereich Service/Gruppen-Arrangements. Nicht benötigte Termine sind frühestmöglich zu stornieren, damit diese Termine anderen Kunden wieder zur Verfügung stehen. Der Kauf der reservierten Karten ist an dem Tag, für den die Reservierung erfolgt ist, jederzeit möglich. Beim Kartenkauf ist zu beachten, dass sich der reservierte Termin auf den Beginn der Führung bezieht. Beim Kartenkauf ist auf die korrekte Personenanzahl zu achten. Sollte die Personenanzahl auf dem Ticket nicht mit der Personenanzahl der Gruppe übereinstimmen, muss das Ticket an der Kassa korrigiert werden. Ein bereits am Drehkreuz entwertetes Ticket kann nicht mehr korrigiert werden.

## FÜHRUNGSDAUER

Das Führen in mehr als zwei Sprachen ist verboten. Die Führungen haben gleichmäßig und flüssig abzulaufen. Die maximale Führungsdauer in den Schauräumen beträgt 60 Minuten. Wir ersuchen Sie, in Stoßzeiten die Führung so zu gestalten, dass der ungehinderte Besuch aller anderen Gäste möglich bleibt. Ihren Kolleg:innen, die unter Zeitdruck stehen, ermöglichen Sie bitte ein Überholen. Unsere Kinderführungen sind ein Spezialangebot für unsere „kleinen Gäste“ - bitte nehmen Sie auf diese Gruppen besonders Rücksicht. Unsere Aufsichten haben die Anweisung für einen gleichmäßigen und flüssigen Führungsablauf zu sorgen!

Das Überholen einer Gruppe ist gestattet, muss aber mit dem Guide, der überholt werden soll, abgesprochen sein. Ist der Guide damit nicht einverstanden, so müssen Sie dies akzeptieren. Nachdem Sie die Gruppe überholt haben, müssen Sie Ihre Führung wieder flüssig und gleichmäßig gestalten.

## VERHALTEN IN DEN SCHAURÄUMEN

Essen und Trinken ist in den Schauräumen nicht gestattet. Das Berühren von Gegenständen ist untersagt.

Ein Zurückgehen ist in den Schauräumen von Schloss Hof nicht erlaubt; in Ausnahmefällen (Übelkeit, Besucher in Rollstühlen, vermisste Kinder, etc) kann dies jedoch vom Aufsichtspersonal gestattet werden.

## VERHALTEN BEI GEFAHR

Im Falle drohender Gefahr sind die Museumsbereiche über den kürzesten gefahrenfreien Weg zu verlassen. In den meisten Fällen ist dies der augenfällig gekennzeichnete Weg (Notausgangsschilder). Den Anordnungen des Aufsichtspersonals ist unbedingt Folge zu leisten!

## ALARMSITUATIONEN

Im Alarmfall wird die Räumung der Gefahrenbereiche durch das Aufsichtspersonal durchgeführt.

## VERBOT VON KAMERASTATIVEN O. Ä.

Die Verwendung von Stativen, Teleskopstangen („Selfiesticks“) o. Ä. zum Fotografieren und Filmen sowie der Einsatz von Blitzlicht und dgl. sind in Schloss Hof verboten.

Die Fremdenführer:innen haben ihre Gäste darauf hinzuweisen.

## SANKTIONEN

Die Fremdenführer:innen sind verpflichtet, die Hausordnung einzuhalten und dafür Sorge zu tragen, dass die Hausordnung auch von den von ihnen geführten Besucher:innen eingehalten wird.

Bei Verstößen gegen die Hausordnung kann von der Standortleitung auf bestimmte Dauer ein Hausverbot für alle Standorte der Schönbrunn Group ausgesprochen werden. In diesem Fall informieren wir alle Reisebüros sowie die Wirtschaftskammer.

Die Fremdenführer:innen sind verpflichtet, die Hausordnung einzuhalten und dafür Sorge zu tragen, dass die Hausordnung auch von den von ihnen geführten Gästen eingehalten wird.

.