

HAUSORDNUNG

FÜR AKKREDITIERTE FREMDENFÜHRERINNEN UND FREMDENFÜHRER

gültig ab: 25.04.2026

Ein Teil der Aufgaben der Schloß Schönbrunn Kultur-und Betriebsges.m.b.H (Schönbrunn Group) besteht darin, den Schauraubetrieb im Schloss Schönbrunn zu organisieren, für die Sicherheit der Gäste zu sorgen und die fixen und beweglichen Ausstattungen des Schlosses vor Schaden zu bewahren.

Die konzessionierten Fremdenführerinnen und Fremdenführer 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.

LEGITIMATION

Alle Fremdenführerinnen und Fremdenführer sind verpflichtet, beim Betreten des Schlosses, den von der Schönbrunn Group ausgestellten Ausweis sichtbar zu tragen. Durch die Übernahme des Ausweises wird die Kenntnismahme und Einhaltung der gegenständlichen Hausordnung bestätigt.

VERANTWORTUNG & ANORDNUNGSBEFUGNIS

Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer tragen für die Dauer des Aufenthaltes in den Schauräumen die Verantwortung für ihre Gruppen. Im Alarmfall sind Sie für die Evakuierung Ihrer Gäste zuständig.

Das Personal des Schlosses ist befugt, Anordnungen zu treffen. Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer haben diesen Anordnungen Folge zu leisten.

FÜHRUNG GRUPPENGROSSE

Aus Sicherheitsgründen und in Hinblick auf die Zufriedenheit der Besucherinnen und Besucher dürfen nur Gruppen mit maximal 30 Personen geführt werden. Eine notwendige Anpassung der genannten Gruppengröße kann jederzeit, bedingt durch gesetzliche Vorgaben oder faktische räumliche Einschränkungen, erfolgen. Das Führen von Gästen mit Tickets, welche Audioguides oder schriftliche Tourbeschreibungen beinhalten, ist nicht gestattet, um die unterschiedlichen Kontingente für Individual- und Gruppenbesucher nicht zu überschreiten.

RESERVIERUNG

Für eine Reservierung bzw. Anmeldung stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

E-Mail: reservierung@schoenbrunn.at

Telefon: 01-81113/239, tägl. (MO-SO) von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Fax: 01-8121106

Internet-Reservierung: Sie können auch selbst per Internet Termine buchen - nähere Infos erhalten Sie unter 01-81113/239.

Für jede Gruppe ist ein eigener Termin zu reservieren. Das Zusammenlegen von zwei Gruppen auf einen Termin ist nicht gestattet.

STORNO

Bitte beachten Sie die Stornoregelungen für Voucherpartnerinnen und Voucherpartner bzw. Fremdenführerinnen und Fremdenführer, die sie online im B2B-Bereich unter www.schoenbrunn.at finden. Nicht benötigte Termine sind frühestmöglich zu stornieren, damit diese Termine anderen Kunden zur Verfügung stehen.

TICKETKAUF

Der Kauf der reservierten Karten ist an dem Tag, für den die Reservierung erfolgt ist, bis zum Termin möglich. D.h. Sie können die Karten kaufen und vor dem Besuch des Schlosses in den Park gehen, oder ihren Kunden freigeben. Beim Kartenkauf ist zu beachten, dass sich der reservierte Termin auf die Einlasszeit am Drehkreuz bezieht. Der Zeitaufwand für den Kartenkauf, die Abgabe von Gepäckstücken, die Übernahme des Group-Guide-Systems sowie der Weg zum Gate ist zu berücksichtigen!

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 (Tickets müssen nachgekauft oder verringert werden). Ein bereits am Drehkreuz entwertetes Ticket kann nicht mehr korrigiert werden. Eine Erhöhung der Gruppengröße ist nur bei Verfügbarkeit möglich.

DREHKREUZ/EINLASS

Das Drehkreuz ist mit dem Computer verbunden und elektronisch gesteuert. Der Zugang ist erst ab dem Zeitpunkt, der auf ihrer Karte aufgedruckt ist, möglich. Wir ersuchen Sie eindringlich, ihre Gruppen in der Wartezone vor dem Drehkreuz im Foyer warten zu lassen und das Drehkreuz nicht zu blockieren, damit später kommende Gruppen, die jedoch eine frühere Durchgangszeit aufweisen, problemlos eintreten können. Die Toleranzgrenze für den Einlass von 5 Minuten vor, bzw. 10 Minuten nach dem

reservierten Termin ist kein RECHT! Die Schauraumleitung behält sich vor, an besucherstarken Tagen diese Regelung außer Kraft zu setzen. Sollte es zu einer Verspätung kommen, entscheidet die Schauraumleitung über die nächstmögliche Eintrittszeit.

GROUP GUIDE SYSTEM

Für alle Gruppen ab 10 Personen ist die Verwendung entweder ihres eigenen oder unseres Group Guide Systems verpflichtend. Die Geräte des Group Guide Systems stehen kostenlos zur Verfügung.

Informationen zur Ausgabe: Die Abholung erfolgt an der Ausgabestelle für Group Guides im zentralen Vestibül von Schloß Schönbrunn. Dort bestätigen Sie die Übernahme der Geräte. Sie bekommen von uns einen Korb mit den vorbereiteten Geräten. Der Kanal ist bereits eingestellt und darf auch nicht verändert werden! Sie verteilen die Geräte inkl. der Kopfhörer an Ihre Gäste.

Informationen zur Rückgabe: Am Ende Ihrer Führung (im Jagdzimmer bzw. im Zeremoniensaal) ersuchen wir Sie, alle Geräte Ihrer Gruppe einzusammeln und mit den bereitstehenden Körben zur Ausgabestelle im Erdgeschoß zurückzubringen. Dort wird die Rückgabe von uns bestätigt. Bitte achten Sie vor der Rückgabe darauf, dass Ihre Gäste die Kopfhörerkabel wieder um ihr Gerät wickeln. Das erleichtert unsere Arbeit sehr – Vielen Dank! Das Group Guide System ist ausschließlich zur Benutzung in den Schauräumen vorgesehen. Die Mitnahme in den Gartenbereich ist nicht gestattet. Wir bitten Sie bei der Handhabung der Geräte größte Sorgfalt walten zu lassen und darauf zu achten, dass die Geräte von Ihren Gästen wieder zurückgegeben werden. Für fehlende bzw. defekte Geräte machen wir Sie selbstverständlich nicht haftbar.

FÜHRUNGSDAUER

Das Führen in mehr als zwei Sprachen ist verboten. Die Führungen haben gleichmäßig und flüssig abzulaufen. Die maximale Führungsdauer für die Highlight Tour beträgt 35 Minuten, die maximale Führungsdauer für die Grand Tour beträgt 50 Minuten. Sie werden gebeten vom Sterbezimmer direkt zum Gemeinsamen Schlafzimmer vorzugehen. Aus Sicherheitsgründen darf in folgenden Räumen nicht geführt werden: Blaue Stiege, Westterrassenkabinett, Stiegenkabinett, Toilettezimmer, Balkonzimmer, Laternenzimmer, Porzellanzimmer, Salon der Erzherzogin Sophie, Ostterrassenkabinett. Wir ersuchen Sie in Stoßzeiten die Führungszeit so zu gestalten, dass niemand behindert wird. Achten Sie darauf, dass immer ein schmaler Durchgang in den Räumen frei bleibt. Unsere Kinderführungen sind ein Spezialangebot für unsere „kleinen Gäste“! Bitte nehmen Sie auf diese Gruppen besonders Rücksicht. Das Aufsichtspersonal hat die Anweisung für einen gleichmäßigen und flüssigen Führungsablauf zu sorgen.

ÜBERHOLEN VON GRUPPEN

Das Überholen von Gruppen ist gestattet. Sie müssten dies aber mit dem Guide - den Sie überholen möchten - absprechen. Ist der Guide damit nicht einverstanden, so müssen Sie dies akzeptieren. Wir bitten Sie, Ihren Kolleginnen und Kollegen, die unter Zeitdruck stehen, das Überholen zu ermöglichen. Nachdem Sie die Gruppe überholt haben, müssen Sie Ihre Führung flüssig und gleichmäßig gestalten.

VERHALTEN IN DEN SCHAURÄUMEN

Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer haben dafür Sorge zu tragen, dass Regenschirme und Gepäckstücke, sowie Rucksäcke und große Taschen in der Garderobe abgegeben werden.

Essen und Trinken ist in den Prunkräumen nicht gestattet.

Das Berühren von Gegenständen ist untersagt.

Das Überschreiten der Absperrungen ist nicht gestattet.

Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer weisen ihre Gruppe beim Betreten der Schauräume darauf hin, dass bei Missachtung der Absperrungen ein - auch akustisch wahrnehmbarer - Alarm ausgelöst wird.

Ein Zurückgehen im Schlossrundgang ist nicht erlaubt.

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 im Schloss Schönbrunn verboten.

Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer haben ihre Gäste darauf hinzuweisen.

KLIMATISIERUNG

Von der wissenschaftlichen Abteilung der Schönbrunn Group wurde ein Lüftungsplan erstellt.

Aufgrund dieses Planes darf das Öffnen der Fenster und Fensterläden ausschließlich vom Personal des Schlosses vorgenommen 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!

ALARMDURCHSAGE

Im Alarmfall wird die Alarmdurchsage im Erdgeschoss und im 1. Obergeschoss aktiviert. In diesem Fall müssen die Fremdenführerinnen und Fremdenführer ihre Gruppe zum nächstliegenden Notausgang begleiten und das Schloss so schnell wie möglich verlassen und die Sammelplätze aufsuchen.

Die Alarmdurchsage lautet: „Auf Grund eines Notfalls bitten wir alle Besucher das Gebäude auf dem schnellsten Weg zu verlassen. Bitte bewahren Sie Ruhe und befolgen Sie die Anweisungen Ihres Tour Guides bzw. unseres Aufsichtspersonals.“

An emergency situation requires all visitors to leave the building as quickly as possible. Please leave using the nearest exit route pointed out to you by your tour guide or the palace staff.”

RÄUMÜBUNG

Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer sind verpflichtet, einmal jährlich bei einer der angebotenen Räumübungen am Standort Schönbrunn teilzunehmen. Eine Nicht-Beachtung kann eine Sperre der Führungsberechtigung nach sich ziehen. Unterbleibt die Teilnahme mehr als 2 Jahre, so ist eine neuerliche kostenpflichtige Sicherheitsunterweisung im Rahmen eines Akkreditierungstermins in Schloss Schönbrunn erforderlich.

SANKTIONEN

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