

## HAUSORDNUNG

### FÜR AKKREDITIERTE FREMDENFÜHRERINNEN UND FREMDENFÜHRER

**gültig ab: 25.04.2026**

Zu den Aufgaben der Schloß Schönbrunn Kultur-und Betriebsges.m.b.H (Schönbrunn Group) gehört es, den Betrieb in den Ausstellungsbereichen des Sisi Museums (Sisi Museum, Kaiserappartements und Silberkammer in der Wiener Hofburg) zu organisieren, für die Sicherheit der Besucherinnen und Besucher zu sorgen und die fixe und bewegliche Ausstattung in den Ausstellungsbereichen vor Schaden zu bewahren.

Partner des Personals der Schönbrunn Group bei der Erfüllung dieser Aufgaben, insbesondere hinsichtlich der von ihnen geführten Gruppen, sind die konzessionierten Fremdenführerinnen und Fremdenführer.

Die gegenständliche Hausordnung soll diese Zusammenarbeit regeln.

#### LEGITIMATION

Der von der Schönbrunn Group im Zuge der Akkreditierung ausgestellte Ausweis ist sichtbar zu tragen. Mit Übernahme dieses Ausweises wird bestätigt, die Hausordnung des Sisi Museums nachweislich zur Kenntnis genommen zu haben.

#### VERANTWORTUNG UND ANORDNUNGSBEFUGNIS

Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer tragen für die Dauer des Aufenthaltes im Sisi Museum die Verantwortung für ihre Gruppen.

Das Personal der Schönbrunn Group ist befugt, Anordnungen zu treffen. Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer haben diesen Anordnungen Folge zu leisten.

#### GRUPPENGROSSE

Es dürfen nur Gruppen mit maximal 30 Personen geführt werden. Diese festgelegte Gruppengröße ergibt sich aus Sicherheitsgründen und aus Gründen der Besucherzufriedenheit. Bedingt durch gesetzliche Vorgaben oder faktische räumliche Einschränkungen kann dieses Maximum jederzeit nach unten korrigiert werden.

## RESERVIERUNG

Für eine Reservierung bzw. Anmeldung der Gruppen gibt es folgende Möglichkeiten:

E-Mail: [reservierungb2b@sismuseum-hofburg.at](mailto:reservierungb2b@sismuseum-hofburg.at)

Telefon: +43 1 81113-239 (Montag bis Sonntag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr)

Internet-Reservierung: Sie können gerne auch selbst per Internet Termine buchen, nähere Infos erhalten Sie unter +43 1 81113-239.

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

## TICKETKAUF UND STORNO

Der Kauf der reservierten Karten ist am Tag der Reservierung bis 15 Minuten vor dem Termin möglich. Beim Abholen der Tickets ist zu beachten, dass sich die reservierte Uhrzeit auf die Einlasszeit zu Sisi Museum und Kaiserappartements im 1. OG bezieht. Der Zeitaufwand für Kartenkauf, sowie der Weg zum Drehkreuz im 1. Stock, 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 storniert werden). Ein bereits am Drehkreuz entwertetes Ticket kann nicht mehr korrigiert werden. Eine Erhöhung der Teilnehmerzahl ist nur bei Verfügbarkeit möglich.

Die Stornoregelungen für Voucherpartner bzw. FremdenführerInnen befinden sich auf unserer Website im B2B-Bereich: [www.sisimuseum-hofburg.at](http://www.sisimuseum-hofburg.at).

Nicht benötigte Termine sind frühestmöglich zu stornieren, damit diese anderen Kundinnen und Kunden zur Verfügung stehen.

## DREHKREUZ UND EINLASS

Die Drehkreuze sind mit dem Ticketing-System verbunden und werden elektronisch gesteuert. Der Zugang zu Sisi Museum und Kaiserappartements ist erst ab dem Zeitpunkt, der auf der Eintrittskarte vermerkt ist, möglich.

Wir ersuchen dringend, den Zugang zum Drehkreuz nicht zu blockieren, damit nachfolgend eintreffende Gruppen mit früherer Einlasszeit problemlos eintreten können.

Die Toleranzgrenze für den Einlass von fünf Minuten vor bzw. zehn Minuten nach dem reservierten Termin ist KEIN RECHT! Die Standortleitung behält sich vor, an besucherstarken Tagen diese Regelung außer Kraft zu setzen. Sollte es zu einer Verspätung kommen, entscheidet die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter beim Drehkreuz, in Absprache mit der Standortleitung, über die nächstmögliche Eintrittszeit.

## FÜHRUNG

### **Technische Hilfsmittel**

Lautsprecher oder Verstärker aller Art sind wegen der damit verbundenen Lärmbelastung in den Schauräumen nicht gestattet.

Die Verwendung von Gruppenführungssystemen mit Mikrofon und Headsets ist möglich.

### **Führungsdauer**

Das Führen in mehr als zwei Sprachen ist nicht gestattet.

Die Führungen haben gleichmäßig und flüssig abzulaufen. Die Führung soll, vor allem in Stoßzeiten, so gestaltet sein, dass niemand behindert wird. Die maximale Führungsdauer in Sisi Museum und Kaiserappartements beträgt sechzig Minuten. Es wird ersucht, vom Toilette- und Turnzimmer der Kaiserin Elisabeth direkt in das Große Berglzimmer vorzugehen. Aus Sicherheitsgründen darf im Badezimmer und im Kleinen Berglzimmer nicht geführt werden.

### **Überholen**

Das Überholen von Gruppen ist gestattet, muss aber mit dem Guide, der überholt werden soll, abgesprochen sein. Ist der Guide damit nicht einverstanden, so muss dies akzeptiert werden. Nachdem die Gruppe überholt wurde, muss die Führung in der Folge flüssig und gleichmäßig gestaltet werden. Kolleginnen und Kollegen, die unter Zeitdruck stehen, soll bitte ein Überholen ermöglicht werden.

Wir ersuchen außerdem, besondere Rücksicht auf unsere kleinen Gäste zu nehmen, die im Rahmen der speziellen Kinderführungen die Kaiserappartements besichtigen.

Unser Aufsichtspersonal hat die Anweisung, für einen gleichmäßigen und flüssigen Führungsablauf zu sorgen.

## VERHALTEN IN DEN SCHAURÄUMEN

- ☞ 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.
- ☞ Das Öffnen und Schließen der Fenster und Fensterläden darf nur durch das Personal des Sisi Museums erfolgen.
- ☞ Essen und Trinken ist nicht gestattet.
- ☞ Das Berühren von Gegenständen ist untersagt.
- ☞ Ein Zurückgehen im Sisi Museum ist nicht erlaubt; in Ausnahmefällen (Übelkeit, Besucher in Rollstühlen, vermisste Kinder, etc.) kann dies jedoch vom Aufsichtspersonal gestattet werden.

## 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 Sisi Museum verboten.

Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer haben ihre Gäste darauf hinzuweisen.

## 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 fordert eine standardisierte Alarmdurchsage in Deutsch und Englisch zum umgehenden Verlassen der Ausstellungsbereiche auf, diese 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 Tourguides 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 museum staff.“

## SICHERHEITSBEGEHUNG

Es obliegt den Fremdenführerinnen und Fremdenführern, regelmäßig, jedenfalls aber unmittelbar nach der Akkreditierung an den angebotenen Sicherheitsbegehungen am Standort teilzunehmen. Eine Nichtbeachtung kann eine Sperre der Führungsberechtigung nach sich ziehen.

## SANKTIONEN

Die Fremdenführerinnen und Fremdenführer sind verpflichtet, die Hausordnung einzuhalten und dafür Sorge zu tragen, dass die Hausordnung auch von den von ihnen geführten Besucherinnen und Besuchern 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 werden alle Reisebüros sowie die Wirtschaftskammer informiert.