



Hausordnung

Für akkreditierte Fremdenführer

Wien, am 23. August 2018

Seite 1/3

- Einleitung** Ein Teil der Aufgaben der Schloß Schönbrunn Kultur- und Betriebsges.m.b.H (SKB) besteht darin, den Museumsbetrieb zu organisieren, für die Sicherheit der Besucher/innen zu sorgen und die fixe und bewegliche Ausstattung vor Schaden zu bewahren. Die konzessionierten Fremdenführer/innen sind die Partner des Aufsichtspersonals der SKB bei der Erfüllung dieser Aufgaben in Bezug auf die von ihnen geführten Gruppen. Die gegenständliche Hausordnung soll diese Zusammenarbeit regeln.
- Grundsätzliches** Die Fremdenführer/innen tragen für die Dauer des Aufenthalts in den Museumsbereichen die Verantwortung für ihre Gruppen.
- Anordnungsbefugnis** Das Personal der SKB ist befugt, Anordnungen zu treffen. Die Fremdenführer/innen haben diesen Anordnungen Folge zu leisten.
- Klimatisierung** Das Öffnen der Fenster und Fensterläden darf nur vom Personal der SKB vorgenommen werden.
- Reservierung** Für eine Reservierung bzw. Anmeldung stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:
E-Mail: reservierungb2b@hofburg-wien.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.
- Storno** Bitte beachten Sie die Stornoregelungen für Voucherpartner bzw. Fremdenführer/innen, die sie online auf www.hofburg-wien.at im B2B-Bereich finden.
Nicht benötigte Termine sind frühestmöglich zu stornieren damit diese Termine anderen Kunden zur Verfügung stehen.
- Kartenverkauf** 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 für Sisi Museum & Kaiserappartements auf die Einlasszeit bezieht. Der Zeitaufwand für den Kartenkauf, den Besuch der Silberkammer, sowie der Weg zum Gate im 1. Stock sind zu berücksichtigen!
- Personen am Ticket** 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.



Hausordnung

Für akkreditierte Fremdenführer

Wien, am 23. August 2018

Seite 2/3

Drehkreuz/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 ihrer Karte aufgedruckt ist, möglich. Wir ersuchen Sie dringend, den Zugang zum 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 der Mitarbeiter beim Drehkreuz in Absprache mit der Schauraumleitung über die nächstmögliche Eintrittszeit.

Legitimation

Jede/r Fremdenführer/in ist verpflichtet, beim Betreten der Ausstellungsbereiche den von der Gesellschaft ausgestellten Ausweis sichtbar zu tragen. Durch die Übernahme des Ausweises bestätigt der/die Führer/in die Kenntnisnahme und Einhaltung der gegenständlichen Hausordnung.

Führung/Gruppengröße

Es dürfen nur Gruppen mit maximal 50 Personen geführt werden, wobei wir allerdings aus Sicherheitsgründen und in Hinblick auf die Besucherzufriedenheit ein Personenmaximum von 35 Pax empfehlen.

Das Führen mit Lautsprechern oder Verstärkern ist nicht zulässig. Das Überschreiten der Absperrungen ist nicht gestattet.

Führungsdauer

Das Führen in mehr als zwei Sprachen ist verboten. Die Führungen haben gleichmäßig und flüssig abzulaufen. Die maximale Führungsdauer für Sisi Museum & Kaiserappartements beträgt 60 Minuten.

Sie werden gebeten, vom Toilette- und Turnzimmer direkt in das Große Bergzimmer vorzugehen. Aus Sicherheitsgründen darf im Badezimmer und im Kleinen Bergzimmer nicht geführt werden.

Wir ersuchen Sie, in Stoßzeiten die Führung so zu gestalten, dass niemand behindert wird. Ihren Kollegen, 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!



Hausordnung

Für akkreditierte Fremdenführer

Wien, am 23. August 2018

Seite 3/3

- Überholen von Gruppen** Das Überholen von Gruppen ist gestattet. Sie müssen 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 Kollegen, die unter Zeitdruck stehen, das Überholen zu ermöglichen. Nachdem Sie die Gruppe überholt haben, müssen Sie Ihre Führung flüssig und gleichmäßig gestalten.
- 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.
- Fotografierverbot** In Sisi Museum und Kaiserappartements besteht absolutes Fotografier-, Film-, und Videoverbot. Die Fremdenführer/innen haben ihre Besucher auf dieses hinzuweisen. In der Silberkammer ist Fotografieren und Filmen derzeit gestattet.
- Zurückgehen im 1. OG** Ein Zurückgehen in Sisi Museum und Kaiserappartements ist nicht erlaubt; in Ausnahmefällen (Übelkeit, Besucher in Rollstühlen, vermisste Kinder, etc) kann dies jedoch vom Aufsichtspersonal gestattet werden.
- Räumübung** Die Fremdenführer/innen sind verpflichtet, einmal jährlich bei einer der angebotenen Räumübungen in den Standorten teilzunehmen. Eine Nicht-Beachtung kann eine Sperre der Führungsberechtigung nach sich ziehen.
- Sanktionen** Bei Verstößen gegen die Hausordnung kann von der Schauraumleitung auf bestimmte Dauer ein Hausverbot für alle Standorte der SKB ausgesprochen werden. In diesem Fall informieren wir alle Reisebüros sowie die Wirtschaftskammer.
- Schlussatz** Die Fremdenführer/innen sind verpflichtet, die Hausordnung einzuhalten und dafür Sorge zu tragen, dass die Hausordnung auch von den von ihnen geführten Besuchern eingehalten wird.