

# HAUSORDNUNG

Neufassung 2004/11

Einleitung	Ein Teil der Aufgaben der Schloß Schönbrunn Kultur- und Betriebsges.m.b.H besteht darin, den Schauraumbetrieb zu organisieren, für die Sicherheit der Besucher/innen zu sorgen und die fixen und beweglichen Ausstattungen vor Schaden zu bewahren. Die konzessionierten Fremdenführer/innen sind die Partner des Schloßpersonals 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 Aufenthaltes in den Schauräumen die Verantwortung für ihre Gruppen.
Anordnungsbefugnis	Das Schloßpersonal ist befugt Anordnungen zu treffen. Die Fremdenführer/innen haben diesen Anordnungen Folge zu leisten.
Klimatisierung	Das Öffnen der Fenster und Fensterläden darf nur vom Schloßpersonal vorgenommen werden.
Reservierung	<p>Für eine Reservierung bzw. Anmeldung stehen ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung: Tägl. (MO- SO) von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr unter der Telefonnummer 81113/239. Anmeldung per Fax: 81113/333 und unsere e-mail Adresse lautet: <a href="mailto:reservierung@schoenbrunn.at">reservierung@schoenbrunn.at</a>. Sie können auch selbst per Internet Termine buchen – nähere Infos erhalten Sie unter 81113/239.</p> <p>Wir möchten sie auch darauf aufmerksam machen, ihre nicht in Anspruch genommen Führungen rechtzeitig zu stornieren. Ihnen und ihren Kollegen/innen gehen sonst wertvolle Termine verloren. Die nicht stornierten Termine werden von der Schauraumleitung kontrolliert und protokolliert. Es ergeht periodisch eine Meldung an die Wirtschaftskammer.</p> <p>Sollte es zu keiner Verbesserung der Stornomoral kommen, behält sich die Schauraumleitung weitere Konsequenzen vor (Stornogebühr).</p> <p>Auch bitten wir sie pro telefonischer Anmeldung nur maximal drei Anmeldungen zu machen, um die Wartezeiten am Telefon abzukürzen. Für die Anmeldung mehrerer Termine, schicken sie bitte ein Fax oder e-mail, oder verwenden Sie das Internet.</p>
Kartenverkauf	<p>Der Kauf der reservierten Karten ist an dem Tag, für den die Reservierung erfolgt ist jederzeit möglich, d.h. Sie können die Karten kaufen und vor dem Besuch des Schlosses in den Park gehen, oder ihren Kunden freigeben.</p> <p>Beim Kartenkauf ist zu beachten, dass sich der <b>reservierte Termin</b> auf die <b>Einlasszeit</b> bezieht. (Der Zeitaufwand für den Kartenkauf, die Abgabe von Gepäckstücken, sowie der Weg zum Gate ist zu berücksichtigen!)</p>

Drehkreuz/Einlass	<p>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 dringend, 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.</p> <p>Die Toleranzgrenze für den Einlass von 5 Minuten vor, bzw. 10 Minuten nach dem reservierten Termin ist kein RECHT!</p> <p>Die Schauraumleitung behält sich vor, an besucherstarken Tagen diese Regelung außer Kraft zu setzen.</p> <p>Sollte es zu einer Verspätung kommen, entscheidet der Mitarbeiter beim Drehkreuz in Absprache mit der Schauraumleitung über die nächstmögliche Eintrittszeit.</p>
Legitimation	<p>Jede/r Fremdenführer/in ist verpflichtet beim Betreten des Schlosses, den von der Gesellschaft ausgestellten Ausweis sichtbar zu tragen.</p> <p>Durch die Übernahme des Ausweises bestätigt der/die Führerin die Kenntnisnahme der gegenständlichen Hausordnung.</p>
Führung Gruppengröße	<p>Es dürfen nur Gruppen mit maximal 50 Personen geführt werden. Das Überschreiten der Absperrungen ist nicht gestattet.</p>
Führungsdauer	<p>Das Führen in mehr als 2 Sprachen ist verboten. Die Führungen haben gleichmäßig und flüssig abzulaufen.</p> <p>Die maximale Führungsdauer für die Imperial Tour und die Highlight Tour beträgt 35 Minuten, die maximale Führungsdauer für die Grand Tour beträgt 50 Minuten.</p> <p>Sie werden gebeten vom Sterbezimmer direkt zum Gemeinsamen Schlafzimmer vorzugehen.</p> <p>Aus Sicherheitsgründen darf in folgenden Räumen nicht geführt werden: Westterrassenkabinett, Stiegenkabinett, Toilettezimmer, Balkonzimmer, 1. kl. Rosa Zimmer, 2. kl. Rosa Zimmer, Laternenzimmer.</p> <p>Wir ersuchen Sie in Stoßzeiten die Führungszeit so zu gestalten, dass niemand behindert wird. Ihren Kollegen, die unter Zeitdruck stehen, ermöglichen sie bitte ein Überholen.</p> <p>Unsere Kinderführungen sind ein Spezialangebot für unsere „kleinen Gäste“ ! Bitte nehmen Sie auf diese Gruppen besonders Rücksicht.</p> <p><i>Unsere Aufsichten haben die Anweisung für einen gleichmäßigen und flüssigen Führungsablauf zu sorgen!</i></p>
Lautsprecher/Verstärker	<p>Aufgrund der enormen Lärmbelastigung sind Lautsprecher und Verstärker aller Art in den Schauräumen nicht gestattet. Gruppenführungssysteme mit Mikrofon und Headsets sind gestattet.</p>

Verhalten bei Gefahr	Im Falle drohender Gefahr sind die Schauräume auf dem kürzesten gefahrenfreien Weg zu verlassen. In den meisten Fällen ist dies der augenfällig gekennzeichnete Weg (grüne Notausgangsschilder). Den Anordnungen des Schloßpersonals ist unbedingt Folge zu leisten.
Pager	Den Fremdenführern wird für die Dauer des Schlossbesuches ein Pager ausgehändigt, den sie tragen müssen. Bei einem Alarmfall wird der Pager einen akustischen Alarm absetzen. In diesem Fall müssen die Fremdenführer ihre Gruppe zum nächstliegenden Notausgang begleiten und das Schloss so schnell wie möglich verlassen. Ausgabe der Pager: Blaue Stiege Rücknahme der Pager: Shopausgang
Alarmdurchsage	Im Alarmfall wird von der Schauraumleitung die Alarmdurchsage im Erdgeschoss händisch aktiviert. 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 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 palace staff.”
Garderobenbenützung	Die Fremdenführer/innen haben dafür Sorge zu tragen, dass Regenschirme und Gepäckstücke, sowie Rucksäcke an der Garderobe abgegeben werden.
Fotografier- und Filmverbot	Die Fremdenführer/innen haben ihre Besucher auf das Fotografier- und Filmverbot hinzuweisen.
Buscall	Beim Haupttor auf der Ostseite und im Jagdzimmer gibt es eine direkte Wahl zum APCOA-Parkplatz. Hörer abheben und 11 wählen.
Sanktionen	Bei Verstößen gegen die Hausordnung kann von der Schauraumleitung auf bestimmte Dauer ein Führungsverbot für die Schauräume ausgesprochen werden.
Schlusssatz	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.