

SCHLOSS AMBRAS INNSBRUCK

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR UNSERE GÄSTE DES KHM-MUSEUMSVERBANDES (SCHLOSS AMBRAS IN INNSBRUCK)

Sehr geehrte Gäste, wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt. Mit dem Betreten unseres Hauses akzeptieren Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Ihrer eigenen Sicherheit sowie der Erhaltung unserer Schausammlungen dienen.

- Die Öffnungszeiten für den Gästebetrieb entnehmen Sie bitte dem entsprechenden Aushang. Eintrittskarten werden nur bis 30 Minuten vor Schließung des Museums verkauft. Der letzte Einlass in das Museum ist 30 Minuten vor Schließung. Der Zutritt zu den einzelnen Ausstellungssammlungen ist bis 10 Minuten vor Schließung des Museums möglich.
- Ermäßigte Eintrittskarten stehen allen Personen zur Verfügung, die beim Einlass einen gültigen Nachweis für die Ermäßigungsberechtigung vorlegen. Wenn kein Nachweis erbracht werden kann, ist der Zutritt zum Museum nur mit einem Vollpreisticket möglich. Eine Aufzahlung des Differenzbetrages ist nicht möglich. Personalisierte Eintrittskarten gelten nur in Verbindung mit einem Lichtbildausweis, der bei der Einlasskontrolle als Original vorzuzeigen ist. Ein Rechtsanspruch auf den Erwerb von Karten zu einem ermäßigten Preis besteht nicht.
- Ersatz für abhandengekommene sowie für nicht oder nur teilweise in Anspruch genommene Karten kann nicht geleistet werden. Bitte bewahren Sie Ihre Eintrittskarte bis zum Verlassen des Museums auf. Bezahlte Eintrittskarten können weder umgetauscht noch (teilweise) rückerstattet werden. Das entgeltliche Anbieten oder der Verkauf von Eintrittskarten ist nicht gestattet. Eine unentgeltliche Weitergabe bleibt zulässig. Beschränkte Besichtigungsmöglichkeiten aufgrund einer vorübergehenden Schließung von Teilbereichen des Museums sind kein Grund für die Refundierung von Eintrittskarten. Tickets gelten, sofern nicht anders angegeben, für den einmaligen Eintritt in das Museum und verfallen beim Verlassen des Hauses. Bei Sonderausstellungen kann eine gesonderte Aufpreis-Karte erforderlich sein.
- Haben Sie eine Führung gebucht, ersuchen wir um Beachtung der Startzeit. Das Versäumen des Führungsbeginnes begründet bei von uns angebotenen Führungen keinen Anspruch auf Rückerstattung der Führungsgebühr. Die letzten Führungen und Workshops müssen 15 Minuten vor Schließung des Museums beendet sein. Führungen durch externe Anbieter (z.B. Online-Plattformen) sind vorab beim KHM-Museumsverband anzumelden. Für externe Anbieter und deren Teilnehmende gelten im Übrigen sämtliche Bestimmungen dieser Hausordnung sinngemäß. Der KHM-Museumsverband behält sich vor, nicht angemeldete oder den Vorgaben widersprechende Führungen zu untersagen oder abzubrechen.
- Kinder bis zur Vollendung des 14. Lebensjahres erhalten nur in Begleitung einer volljährigen Aufsichtsperson Zutritt in das Museum. Aufsichts- und Erziehungsberechtigte sind für das Verhalten ihrer Kinder bzw. der ihnen anvertrauten Personen verantwortlich und haften für diese. Ihre Aufsichtspflicht gilt während des gesamten Aufenthalts im Museum. Die Nutzung des Aufzuges von Kindern unter 12 Jahren ohne Aufsichtsperson ist untersagt.
- Geschlossene Gruppen dürfen eine Gruppengröße von 30 Personen nicht überschreiten. Geführte Gruppen ab 10 Personen müssen vorab beim KHM-Museumsverband unter www.khm.at/besuch#gruppen angemeldet werden. Wir ersuchen Sie, den Geräuschpegel niedrig-, die Gruppe beisammen- und einen Durchgang für andere Gäste freizuhalten.
- Wir behalten uns vor, folgenden Personen den Zutritt zu verwehren oder diese zum Verlassen des Hauses aufzufordern:
 - Personen, die keine gültige Eintrittskarte vorweisen können;
 - Personen, welche die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen missachten;
 - Personen, die die Sicherheit der anderen Museumsbesucher*innen oder des Personals gefährden;
 - alkoholisierte Personen sowie
 - Personen, die durch ihr Verhalten den Museumsbetrieb und die Gäste stören könnten.Es besteht in diesen Fällen kein Anspruch auf Rückerstattung des Eintrittspreises.
- Die Mitnahme von sperrigen bzw. gefährlichen Gegenständen wie Waffen sowie von Tieren (ausgenommen Assistenztiere) ist nicht gestattet. Schirme, Rucksäcke, Stöcke ohne Gummikappen, Teleskopstöcke, große Taschen, regennasse Kleidung, Behältnisse mit Flüssigkeiten sowie leere Glasflaschen dürfen nicht in die Ausstellungsräume mitgenommen werden und sind an der Garderobe abzugeben. Für die Verwahrung Ihrer Gegenstände stehen die Garderobe und Schließfächer zur Verfügung. Die Aufbewahrung von Reisegepäck ist im Garderobenbereich nicht und in den Schließfächern nur eingeschränkt möglich. Eine Hinterlegung an anderen Stellen ist nicht gestattet. Beim Verlassen des Hauses sind alle persönlichen Gegenstände mitzunehmen und die Schließfächer zu leeren. Die Mitarbeiter*innen sind berechtigt, stichprobenweise Personen- und Taschenkontrollen durchzuführen. Für fremdes Eigentum, auch für an der Garderobe deponierte Gegenstände, können wir keine Haftung übernehmen.
- Um die Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Gäste im KHM-Museumsverband zu gewährleisten, sind nachstehende Tätigkeiten nicht gestattet:
 - das Rauchen inkl. die Verwendung von E-Zigaretten;
 - der Verzehr von Speisen und Getränken in den Ausstellungsräumen;
 - das Telefonieren und Videotelefonieren in den Schausammlungen;
 - das Berühren der Ausstellungsgegenstände und Vitrinen;
 - die Mitnahme von Fahrrädern, Scootern, Skateboards und anderen Fortbewegungsmitteln (ausgenommen sind Rollstühle und Gehhilfen).
 - Besucher*innen mit Kinderwägen ersuchen wir, sich an die Mitarbeitenden zu wenden. Bei großem Andrang kann die Mitnahmen von Kinderwägen in die Ausstellungsräume beschränkt werden.
- Die Ausübung gewerblicher Tätigkeiten im Museum sowie jede sonstige kommerzielle Nutzung der Räumlichkeiten oder der darin befindlichen Objekte ist ausschließlich mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des KHM-Museumsverbandes zulässig.
- Filmen und Fotografieren ohne Blitzlicht und Stativ sind für private Zwecke erlaubt. Filmen und Fotografieren für gewerbliche oder wissenschaftliche Zwecke bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch den KHM-Museumsverband. Wir behalten uns vor, das Fotografieren fallweise gänzlich zu untersagen. Jede Form zusätzlicher Lichtquellen (etwa für das Ausleuchten der Werke) ist verboten.
- Den Anordnungen der zuständigen Mitarbeitenden ist Folge zu leisten. Mitarbeitende sind mit Höflichkeit und Respekt zu behandeln.

Diese Maßnahme ermöglicht auch Ihnen einen ungestörten Kunstgenuss.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR VISITORS TO THE KHM-MUSEUMSVERBAND (CASTLE OF AMBRAS IN INNSBRUCK)

We look forward to welcoming you at our museum and hope that you enjoy your visit. By entering our museum, you accept our General Terms and Conditions which are intended to guarantee your safety and to protect the items on display.

- Please refer to the public notices for information concerning our opening hours. Tickets are on sale up to 30 minutes before the museum closes. Last admission to the museum is 30 minutes before closing time. Admission to individual collections is possible up to 10 minutes before the museum closes.
- Discounted tickets are available to anyone who presents valid proof of eligibility for the discount at the ticket office. If proof cannot be presented, admission to the museum is only possible with a full-price ticket. It is not possible to just pay the difference. Personalised tickets are only valid in conjunction with a valid photo ID, which must be presented in the original at the entrance. There is no legal right to purchase discounted tickets.
- Replacements cannot be provided for lost, unused or partially unused tickets. Please keep your ticket with you at all times until you leave the museum. Tickets which have already been paid for cannot be exchanged or refunded, even in part. It is forbidden to sell or offer admission tickets for sale. They may, however, be passed on free of charge. Limited viewing opportunities due to the temporary closure of parts of the museum do not constitute grounds for a refund. Unless stated otherwise, tickets are valid for a single entry to the museum and expire upon leaving the premises. A supplementary ticket may have to be purchased at an additional charge for special exhibitions.
- If you have booked a guided tour, we kindly ask you to arrive punctually. Failure to arrive on time does not entitle you to any refund of the tour price. The last guided tour and workshops must end 15 minutes before the museum closes. Guided tours by external providers (e.g. online platforms) must be registered with the KHM Museumsverband in advance. All provisions of these house rules likewise apply to external providers and those participating in their activities. The KHM-Museumsverband reserves the right to prohibit or terminate unregistered tours or tours that do not comply with the rules.
- Children under the age of 14 may only visit the museum if they are accompanied by an adult. Chaperones and parents are responsible for the behaviour of the children or others in their care and shall be held liable for them. This duty of supervision applies for the entire duration of the visit to the museum. Children below the age of 12 are not permitted to use the lift unless accompanied by an adult.
- Private groups may not exceed 30 people. Guided groups of more than 10 people must register in advance with the KHM-Museumsverband at www.khm.at/besuch#gruppen. Please keep the noise level down and keep the group together to allow other visitors to move freely.
- We reserve the right to refuse entry to the following persons or to ask them to leave the museum:
 - anyone who fails to present a valid ticket at the museum entrance;
 - anyone who fails to observe these General Terms and Conditions;
 - anyone who endangers the safety of other visitors to the museum or the personnel;
 - anyone who is under the influence of drugs or alcohol as well as
 - anyone whose conduct is likely to disrupt the operation of the museum and disturb other visitors.In these cases, there is no right to a refund of the admission price.
- It is forbidden to take bulky or dangerous items such as weapons as well as animals (with the exception of assistance animals) into the museum. Umbrellas, backpacks, poles without rubber caps, selfie sticks, large bags, wet clothing, containers with liquid and empty glass bottles may not be taken into the exhibition rooms and must be handed in at the cloakroom. A cloakroom and lockers are available for storing your belongings. Luggage cannot be stored in the cloakroom area and storage space in the lockers is limited. Storage in other areas is not permitted. When you leave the museum, you must take all your belongings with you and empty the lockers. Our staff is authorised to carry out random checks on visitors and bags. The museum accepts no liability for third-party property, including items left in the cloakroom.
- To ensure the safety and comfort of visitors to the KHM Museumsverband, the following activities are not permitted:
 - smoking, including the use of e-cigarettes;
 - eating and drinking in the exhibition rooms;
 - making phone calls or video calls in the exhibition rooms;
 - touching exhibits and display cabinets;
 - bringing bicycles, scooters, skateboards and other means of transport (with the exception of wheelchairs and walking aids) into the museum.
 - Visitors with prams are requested to contact our staff. If large numbers of visitors are present, it may become necessary to restrict the use of prams in the exhibition rooms.
- The pursuit of commercial activities in the museum as well as any other commercial use of the premises or the objects housed there is only permitted with the prior express permission of the KHM-Museumsverband.
- Filming and photography for personal use is permitted as long as tripods and flash are not used. Filming and photography for commercial or academic purposes requires the express permission of the KHM-Museumsverband. We reserve the right to completely forbid photography from time to time. All additional sources of light (for example to illuminate the works) are prohibited.
- Our staff must be treated politely and with respect and their instructions must be followed at all times.

These rules are designed to ensure that everyone can enjoy their visit to the museum.