



POLITIQUE DE GESTION DES GROUPES DE VISITEURS

Nous nous efforçons d'offrir à tous nos visiteurs le meilleur service possible. Afin que nous y parvenions, il est crucial que les lignes directrices suivantes, s'adressant à tous les groupes, soient respectées à tout moment. Veuillez vous assurer que chaque responsable de groupe a une copie, qu'il portera avec lui tout au long de la journée.

- **Les enfants, âgés de 18 ans ou moins, doivent être constamment accompagnés par un responsable lors de votre visite. Les enfants ne doivent en aucun cas rester sans surveillance.**
- Le leader du groupe a la responsabilité de s'assurer que tous les enfants sont constamment accompagnés pendant leur visite. Aucun enfant n'a le droit de circuler dans n'importe quelle zone du château, sauf les toilettes, sans un adulte chargé de sa supervision. La direction du Château se réserve le droit de refuser l'entrée à tout enfant non accompagné.
- Si vous avez réservé n'importe quelle visite guidée, veuillez vous assurer que vous avez la documentation correspondante avec vous.
- Nous demandons qu'un point de rassemblement soit confirmé dès votre arrivée. Nous suggérons la cour du Château, près de la barbacane. Au cas où un membre de votre groupe (surtout les enfants) se perd et est incapable de se rappeler du point de rassemblement, il doit contacter un membre du personnel du Château de Warwick. Ces derniers sont faciles à identifier grâce à leur badge, sur lequel figure leur nom, ou à leur costume. Ils organiseront le retour de la personne au point de rassemblement, où elle attendra que son groupe la rejoigne.
- Nous avons des guides dans toutes les attractions principales du Château, qui se feront un plaisir de répondre à toutes les questions posées par votre groupe. N'hésitez pas à demander.
- Veuillez maintenir constamment les niveaux de bruit à un degré acceptable. Les groupes faisant inutilement du bruit seront peut-être interpellés par un membre du personnel du Château.
- Plusieurs zones extérieures de pique-nique ont été installées pour permettre à votre groupe de manger. Veuillez jeter toutes les ordures dans les poubelles fournies partout dans le domaine. À l'exception des restaurants, l'alimentation et la boisson ne sont pas autorisées dans les zones intérieures du Château. L'utilisation des restaurants n'est autorisée que si vous achetez de la nourriture.
- Les jeux de ballon ou autres activités de ce type ne sont autorisés nulle part dans le domaine du Château.
- De nombreux animaux sauvages apprécient le domaine du Château. Veuillez ne pas toucher ou poursuivre les animaux.
- Une télésurveillance en circuit fermé est active sur l'ensemble du site, ainsi que dans les magasins de vente au détail. Les voleurs peuvent faire l'objet de poursuites.
- Si votre groupe souhaite effectuer des achats dans les magasins, veuillez prévoir assez de temps lorsque vous planifiez votre journée, et vous assurer que chaque enfant est surveillé par un responsable.
- Des employés disposant de compétences de premiers soins sont présents sur tout le site. Au cas où une personne de votre groupe aurait besoin de premiers soins, veuillez



demander à n'importe quel membre du personnel. Veuillez noter que nous ne pouvons administrer ou offrir aucun médicament à qui que ce soit dans le public.

- Si vous pensez, vous-même ou un membre de votre groupe, que vous avez perdu quelque chose sur le site, veuillez informer le personnel des tourniquets si vous visitez encore le Château ou, si vous avez quitté le site, contactez-nous au +44 (0) 01926 495 421 en indiquant la date de votre visite et une description précise de l'article perdu.
- Nous voulons que votre groupe passe une très belle journée de promenade et nous voulons également assurer votre sécurité pendant que vous êtes avec nous. Il convient de souligner que les Châteaux médiévaux contiennent de nombreuses surfaces inégales et pavées, ainsi que des escaliers en colimaçon de différentes largeurs. Pour éviter les accidents, nous recommandons aux gens de faire attention et de ne courir dans aucune zone.
- La direction du Château de Warwick se réserve le droit de refuser l'entrée au Château, d'interdire l'entrée au Château ou d'éloigner de celui-ci tout groupe ou individu se comportant d'une manière jugée asociale