

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Normas obligatorias para personas usuarias · Versión bilingüe español / English

Serenay Málaga Hotel · Establecimiento hotelero de 4 estrellas · Málaga, Andalucía

Documento de uso público · Reglamento bilingüe español / English

BASE LEGAL: Artículos 25 y 26 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, y Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Prevalece en todo caso la normativa de aplicación.

VERSIÓN EN CASTELLANO

01 Objeto y ámbito de aplicación

Este reglamento se aplica a huéspedes, visitantes y personas usuarias de Serenay Málaga Hotel (registro turístico H/MA/02381). Estará a disposición del público en recepción y en la página web oficial del establecimiento. Su aplicación respetará la normativa turística, de consumidores y de igualdad de trato.

02 Condiciones de admisión e identificación

Para formalizar la estancia, las personas alojadas deberán facilitar los datos y documentos de identidad legalmente exigibles. Las personas menores de edad deberán cumplir los requisitos legales y, cuando corresponda, aportar autorización de su representante legal.

La reserva y el documento de admisión determinan fechas, ocupantes autorizados, servicios contratados, precio y condiciones aplicables. El acceso a las habitaciones está reservado a las personas registradas; las visitas deberán consultarse previamente con recepción. No se permite superar la capacidad autorizada de cada habitación.

La dirección podrá adoptar medidas proporcionadas frente a conductas que comprometan la seguridad, perturben la convivencia o impliquen uso indebido de las instalaciones, siempre con respeto a la legislación aplicable y sin discriminación.

03 Horarios, ocupación y salida

La entrada habitual se realiza a partir de las 16:00 h, de acuerdo con las condiciones individualmente aceptadas y reflejadas en el documento de admisión; la salida debe efectuarse antes de las 12:00 h. Sin acuerdo individual distinto, se respetará el derecho de ocupación desde las 12:00 h previsto en el artículo 26 del Decreto-ley 13/2020; en fechas de máxima ocupación la entrega podrá demorarse hasta tres horas en los términos legales, manteniéndose el acceso a las instalaciones comunes desde las 12:00 h.

El check-in anticipado se ofrece mediante suplemento y sujeto a disponibilidad, sin perjuicio de los derechos legales de ocupación. La salida tardía, previa confirmación de disponibilidad, tiene las siguientes tarifas: hasta las 14:00 h, 20 €; hasta las 16:00 h, 40 €; y hasta las 18:00 h, 60 €. Cualquier ampliación de la estancia requiere acuerdo entre las partes y su correspondiente constancia documental.

04 Convivencia, descanso y comportamiento

Se exige respeto al personal y al resto de personas usuarias. No se tolerarán amenazas, violencia, acoso, conductas discriminatorias ni molestias reiteradas. Se evitará el ruido excesivo, especialmente durante el descanso nocturno.

No se permite fumar ni vapear en habitaciones ni en espacios interiores donde esté prohibido legalmente. Queda prohibida la manipulación o bloqueo de detectores, alarmas, extintores, salidas de emergencia y cualquier elemento de seguridad. No se permite desarrollar actividades ilícitas ni introducir materiales peligrosos.

Las instalaciones, el mobiliario y el equipamiento se utilizarán con diligencia. Los daños atribuibles a acciones negligentes o dolosas podrán reclamarse previa justificación y conforme a derecho.

05 Seguridad, emergencias y uso de instalaciones

Las personas usuarias deberán respetar la señalización instalada de evacuación, salidas de emergencia, extintores y normas de seguridad, así como las instrucciones del personal. Los pasillos, escaleras, accesos y salidas deberán mantenerse despejados. En caso de emergencia, avise a Recepción o llame al 112.

Los ascensores, las escaleras, el aparcamiento, el restaurante y el rooftop implican riesgos propios de tránsito, pavimento mojado, circulación de vehículos, desniveles y condiciones meteorológicas. Se deben respetar las señales, las restricciones de acceso y los aforos autorizados y señalizados. El Restaurante Serenay cuenta con un aforo de 77 personas; el aforo del rooftop será el que figure en la señalización autorizada del establecimiento.

El rooftop tiene horarios variables según la temporada y la climatología, consultables en Recepción. La Dirección podrá limitar o suspender temporalmente el acceso por viento, lluvia, mantenimiento, aforo, seguridad o incidencias técnicas.

06 Restauración y otros servicios

El Restaurante Serenay presta servicio todos los días de 07:30 a 22:30 h. El desayuno y el servicio de habitaciones se rigen por sus propios horarios, cartas, precios y condiciones comunicados por el hotel. Las alergias e intolerancias alimentarias deben comunicarse al personal antes de consumir.

No se permite acceder a zonas de preparación, almacenes o dependencias de personal. Los servicios o promociones contratados no podrán modificarse unilateralmente, sin perjuicio de los derechos legales aplicables.

07 Aparcamiento y recarga eléctrica

El aparcamiento privado dispone de 40 plazas, con acceso y salida las 24 horas, sujeto a disponibilidad y a las tarifas y condiciones informadas antes de su contratación. Los conductores deberán circular con prudencia, respetar las señales, plazas, barreras y normas de seguridad. Queda prohibido obstaculizar accesos o utilizar indebidamente las zonas de recarga de vehículos eléctricos.

Los incidentes, daños a barreras e instalaciones o averías deberán notificarse de inmediato a recepción. La responsabilidad por daños, pérdidas o sustracciones se determinará conforme a la normativa aplicable, sin establecer exclusiones contrarias a los derechos de las personas consumidoras.

08 Pagos, garantías y objetos personales

El hotel solicita un depósito o preautorización de 250 € por estancia, conforme a las condiciones informadas al huésped, para garantizar eventuales consumos, daños acreditados u otras obligaciones contractuales legalmente procedentes. La liberación de la preautorización o devolución del depósito, una vez comprobados los cargos pendientes, se realizará según la modalidad utilizada y los plazos bancarios correspondientes. Las condiciones de pago y las tarifas, incluidas las no reembolsables, serán las válidamente contratadas y comunicadas.

Se recomienda utilizar los medios de custodia disponibles para objetos de valor y comunicar inmediatamente a recepción cualquier incidencia. La responsabilidad del establecimiento se determinará conforme a la legislación vigente.

09 Animales

No se admiten animales de compañía en el establecimiento. Se exceptúan los perros de asistencia acreditados, cuyo acceso se garantizará conforme a la legislación vigente.

10 Organización, responsable y reclamaciones

Entidad explotadora: INVERSIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE BIENES RAICES S.L., CIF B-88510946, domicilio social Ronda General Mitre 126, P-6, 08021 Barcelona. Inscripción turística: H/MA/02381. Responsable: Irene Rodríguez Fortes, Directora General. Contacto: administracion@serenayhotel.com · Tel. 951 665 661. Para consultas e incidencias, dirigirse a Recepción o solicitar contacto con Dirección.

Existen hojas oficiales de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía a disposición de las personas consumidoras en los términos legalmente exigidos. El establecimiento tratará los datos personales de acuerdo con la normativa de protección de datos y su política de privacidad.

11 Servicios prestados por empresas externas

Recepción dispone de información actualizada y un listado identificativo de las empresas externas que, en su caso, ofrecen servicios complementarios. Las personas usuarias podrán consultar allí las distintas opciones, la identidad de las empresas responsables, las condiciones y los precios antes de contratar. Estos servicios serán prestados bajo las

condiciones de sus respectivos proveedores, sin perjuicio de los derechos que correspondan a las personas consumidoras.

12 Incumplimientos y vigencia

El incumplimiento de estas normas puede dar lugar a requerimientos de cese de la conducta y a las medidas legalmente procedentes. En los supuestos previstos en el artículo 25.3 del Decreto-ley 13/2020, la empresa explotadora podrá recabar auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, respetando los procedimientos y garantías legales.

Este reglamento estará disponible para consulta en Recepción y se publicará en la página web oficial del establecimiento. En caso de conflicto, prevalecerá la normativa vigente.

ENGLISH VERSION · INTERNAL RULES

01 Purpose and scope

These rules apply to guests, visitors and users of Serenay Málaga Hotel (tourism registration H/MA/02381). They will be available at Reception and on the hotel's official website. Mandatory tourism, consumer-protection and equal-treatment laws shall prevail.

02 Admission and identification

To complete check-in, guests must provide the identification and information required by law. Minors must meet applicable legal requirements and, where necessary, provide authorisation from a parent or legal guardian.

The booking and guest registration document establish the dates, authorised occupants, booked services, rates and applicable terms. Guestroom access is restricted to registered occupants; visitors must be cleared with Reception. Maximum authorised room occupancy must not be exceeded.

Management may take proportionate lawful action where behaviour threatens safety, disrupts peaceful enjoyment or involves misuse of facilities, without discrimination.

03 Check-in, occupancy and check-out

Usual check-in is from 4:00 p.m., as individually agreed and recorded in the guest registration document; check-out is by 12:00 noon. In the absence of an individual agreement, the statutory right to occupy the room from 12:00 noon under Article 26 of Andalusian Decree-Law 13/2020 shall apply. On maximum-occupancy dates, room delivery may be delayed by up to three hours as permitted by law, with access to common facilities from 12:00 noon.

Early check-in is available for an additional charge, subject to availability and statutory occupancy rights. Subject to prior confirmation, late check-out costs €20 until 2:00 p.m., €40 until 4:00 p.m., or €60 until 6:00 p.m. Any extension of the stay requires mutual agreement and proper documentation.

04 Conduct, quiet enjoyment and respect

Guests and visitors must treat staff and others respectfully. Threats, violence, harassment, discriminatory conduct and repeated disturbances are not tolerated. Excessive noise must be avoided, particularly at night.

Smoking and vaping are prohibited in guestrooms and in indoor areas where prohibited by law. Tampering with or covering smoke detectors, alarms, extinguishers, emergency exits or other safety equipment is strictly prohibited. Illegal activities and dangerous substances are not permitted.

Hotel property and equipment must be used carefully. The hotel may seek compensation for proven loss or damage caused intentionally or negligently, subject to applicable law.

05 Safety, emergencies and facilities

Guests must comply with the displayed evacuation signs, emergency exits, fire-extinguisher locations, safety notices and staff instructions. Corridors, stairways, entrances and evacuation routes must remain clear. In an emergency, contact Reception or dial 112.

Lifts, stairs, parking, the restaurant and rooftop present risks including slippery floors, changes in level, moving vehicles and adverse weather. Follow safety signs, access restrictions and authorised posted capacity limits. Restaurante Serenay has a capacity of 77 persons; the rooftop maximum is the capacity authorised and posted on site.

Rooftop opening hours vary with the season and weather; please check with Reception. Management may restrict or suspend access temporarily due to wind, rain, maintenance, capacity, safety or technical issues.

06 Food, beverages and other services

Restaurante Serenay is open daily from 7:30 a.m. to 10:30 p.m. Breakfast and room service are subject to their separate hours, menus, prices and conditions as communicated by the hotel. Please inform staff of any food allergies or intolerances before ordering.

Access to kitchens, storage rooms and staff-only areas is prohibited. Booked services and promotions remain subject to valid contract terms and applicable consumer rights.

07 Car park and electric-vehicle charging

The private car park has 40 parking spaces, with entry and exit available 24 hours a day, subject to availability and to rates and conditions communicated prior to booking. Drivers must proceed carefully and obey signs, designated spaces, barriers and safety rules. Obstructing access or misusing EV charging facilities is prohibited.

Any incident, barrier damage or malfunction should immediately be reported to Reception. Liability for loss, theft or damage is governed by applicable law, without excluding mandatory consumer rights.

08 Payments, deposits and personal belongings

The hotel requires a €250 deposit or card pre-authorisation per stay, under the conditions disclosed to the guest, to secure possible additional charges, substantiated damage or other lawful contractual obligations. After any outstanding charges have been checked, release or refund will follow the payment method and applicable banking processing times. Rates, payment terms and non-refundable bookings remain subject to the validly agreed and disclosed conditions.

Guests are advised to use available safekeeping options for valuables and promptly report incidents to Reception. Any hotel liability is subject to applicable law.

09 Animals

Pets are not permitted on the premises. Legally recognised assistance dogs are exempt and will be admitted in accordance with applicable law.

10 Management, contact and complaints

Operating company: INVERSIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE BIENES RAICES S.L., Tax ID B-88510946, registered office at Ronda General Mitre 126, Floor 6, 08021 Barcelona, Spain. Tourism registration H/MA/02381. Responsible manager: Irene Rodríguez Fortes, General Manager. Contact: administracion@serenayhotel.com · +34 951 665 661. Please contact Reception or request Management for any operational query or complaint.

Official Andalusian consumer complaint forms are available as required by law. Personal data will be processed in accordance with data protection legislation and the hotel's privacy notice.

11 Services delivered by other companies

Reception keeps up-to-date information and an identification list of external businesses that may provide complementary services. Guests can ask Reception about available options, the identity of the service providers, applicable terms and prices before booking. Such services are delivered under the providers' conditions, without prejudice to applicable consumer rights.

12 Breaches and validity

Breaches of these rules may lead to requests to stop the behaviour and to other lawful measures. In the circumstances set out in Article 25(3) of Decree-Law 13/2020, the operating company may request assistance from law enforcement authorities, subject to legal safeguards.

These rules will be available at Reception and published on the hotel's official website. Mandatory legislation prevails in all cases.