

House rules Student Experience Granada May 2024

House rules (internal rules)

Desde la página 7, puedes encontrar la traducción en español de este documento.

Below, you can find some essential information that will help you make your stay in the building as pleasant as possible. The latest version of the House rules is applicable. We will inform you when a new version is available.

1. Key policy (access card)

Spare key

No spare keys will be issued. You are obligated to report any loss, theft, or damage to the reception immediately. The lost (electronic) key or card will be blocked as soon as possible so that no uninvited guests will enter the complex.

Loss of key

If you lose your (electronic) key or card, Student Experience will charge € 25,- for each lost or damaged key without exception (even if you subsequently find your key or if it has been stolen). So, always make sure that you take your key when you leave your studio. During the check-out process, you must return the key(s) that were given to you upon your arrival. If the key(s) are not returned during the check-out, a €25 fee will be charged for the missing key.

Visitors

In view of your own safety and that of your neighbors, we want to prevent unauthorized persons from accessing the building. Every resident has their own electronic key for the studio and general areas. Notify your visitor(s) in advance of your studio number. You must pick up your visitor(s) in the lounge and be with them at all times during their visit.

Opening the door

For privacy and legal purposes, the staff at Student Experience will not unlock the door to the resident's studio for anyone other than the resident, and only in case of emergency.

Mail

Your letters will be delivered to your personal mailbox, which needs to be accessible at all times and emptied regularly.

Packages

There is a Smart Point Parcel box (package box) available in the lounge for the delivery of packages. The reception does not accept the delivery of packages. The reception desk also doesn't accept food, bags, flowers, keys, etc. This is your (or your visitors) own responsibility.

2. Nuisance

Normal care and use of the studio and facilities will not be a nuisance. Please mind the other students and keep calm in the common areas, stairs, elevators, halls, and your studio. If we get complaints about nuisance, we will take measures. We will give you a warning first via email. If the nuisance continues despite the warning, you will get a fine of € 50, which will be invoiced and must be paid via online payment on the service portal. Serious nuisances will be reported to the police and might end in the termination of the

Student Accommodation Agreement. We would like to point out that you are responsible for the behavior of your visitor(s), so make sure they are aware of the House rules.

3. Smoking policy

Smoking is permitted only in the designated areas outside of the complex. Smoking in the studio and common areas is prohibited. It is not allowed to smoke an e-cigarette or vape in the common areas. Because of fire safety, smoking on the roof is not allowed. If you are caught smoking in your studio or other areas where smoking is prohibited, we will charge you a € 50 fine that will be invoiced and has to be paid via online payment on the service portal. We will also charge you other costs when the fire alarm goes off wrongly. You are responsible for the behavior of your visitor(s), so we kindly request you to inform them of this policy and other house rules.

4. Drug policy

Drug use or trading is not tolerated. This means no drugs in the complex. If you get caught using drugs in the complex, we will charge you a € 50 fine. If you get caught using hard drugs, we will notify the police and press charges without prior notification. You are responsible for the behavior of your visitors, so we kindly request that you inform them of this policy and other house rules.

5. Common areas

Use of the common areas

Every resident may use the common areas and the courtyard. The communal areas are accessible to all residents, and some are publicly accessible during the day. You can use the lounge and the courtyard until 12 AM. Please think about the other residents when you use the lounge and courtyard. Keep (especially after 10 PM) the noise down. If we get nuisance complaints, the security officer can ask you to leave the common areas or the courtyard. Student Experience will take care of the music. It's not allowed to listen to your own music in the common areas or the courtyard. Please do not take any furniture or equipment from the common areas, and do not bring your own furniture. Please make sure that the common areas are clean when you leave.

The private dining room can be used on demand. You can register for its use at the reception desk.

It is not allowed to organize a party in the common areas without permission from Student Experience, and it is not allowed to enter the service area, technical rooms, or other private rooms used by the Student Experience staff.

Study room

You can use the complex's study room day and night. Please make sure that it is clean when you leave.

Facilities on the rooftop

The rooftop facilities are operational from 9 AM to 10 PM. Please vacate the rooftop at least 15 minutes before 10 PM. The rooftop can accommodate a maximum of 50 people. Smoking or breaking other rules is not allowed on the rooftop.

Laundromat (self-service)

Student Experience has a special laundry and drying room, called the laundromat, where you can use the washers and dryers against payment. The room is open 24 hours a day. The payment method is credit card and debit card by using the Appwash app.

You do not have to wait for your laundry in the laundromat, but you are responsible for your own laundry. Please don't leave your laundry basket or bag in the laundromat. We kindly request you remove your laundry when the program is finished. The next user is allowed to remove your laundry and place it into the laundry basket of Student Experience. Student Experience is not liable for any loss, theft, and/or damage to your belongings.

The machines are cleaned regularly by a cleaning program. Make sure you leave the washer and dryer properly and clean. Please remove soap and dust/fluff from the machines. Detergent and fabric softeners are automatically added to your laundry. It's not allowed to use your own detergent or fabric softener, as this may cause stains in your laundry.

Parking garage

Parking is available in the parking garage of Student Experience (upon availability) for those who want to have their own parking space inside the building. The garage has designated spots for cars and motorcycles. You can also request one with an electric car charger with standard or fast chargers. The parking is free to use for residents. Residents' visitors are also welcome to use the parking garage.

Waste disposal

Please ensure you deposit your waste into the containers in the Garbage / Recycling Room on floor -1 (take the stairs or elevators next to the reception). There are designated containers for paper/cardboard, glass, plastic. Follow the instructions on the container. If the containers become full and prevent you from disposing of your waste, please notify the duty manager. Please keep your trash clean and empty. It is not permitted to leave trash in common areas, including hallways, as these serve as emergency exit routes. Regularly clean and empty the trash in your studio (at least once a week). Failure to do so may result in additional cleaning charges.

Cleaning common areas

A professional company will clean all common areas. If one of the common areas needs to be cleaned with special resources due to an event caused by a resident, the cleaning fee will be charged to this resident.

Cleaning the studio

A professional company will clean the studio's bathroom, kitchen, floor, and window(s) twice a month. Bed linen and towels, provided by Student Experience at the check-in date, are changed twice a month, excluding the check-out date. If the studio needs to be cleaned with special resources due to an event caused by the resident or its visitors, the cleaning fee will be charged to the resident.

6. Info & maintenance

Photo

During check-in, we ask you if we can take a photo of you. We store this photo in our real estate management system to improve our services. This way, we can help you faster, for example, if you have questions about your studio or if you have forgotten the key. The photo is only used for service purposes, and we take your privacy into account. The photo is not shared with third parties.

Maintenance and repair

Cleaning the studio and normal maintenance do not require expert knowledge. Normal care and a little calm when moving furniture will prevent the burden of repair costs for you and nuisance for your neighbors. If, despite every care, something is still damaged, report it through your service portal. More urgent matters, such as breakage of the water supply system, short-circuit, or leakage, will require an immediate report. You can report these matters via the service portal and directly inform the duty manager, who will get the professionals on site as soon as possible.

Pests and pets

Pets are not allowed in the complex for hygienic reasons and to prevent nuisance. Temporary pets or pets taken from someone else to the complex are also not allowed.

Pest control is extremely difficult in a large, entirely heated building. Therefore, prevention is better and cheaper than cure. Properly sealing foodstuffs, putting leftovers in waste bags immediately (with the lid on), and keeping floors, tables, etc., free of dirt is an absolutely necessary first step.

Letting someone else use the studio

Although this is clearly stated in the Terms and Conditions, we note that letting anyone else stay in your studio without our permission is not allowed. It is prohibited to offer the studio to someone through (for example) Airbnb, any other website, or a housing business. When you have a visitor, you have to pick them up in the lounge and must be with them at all times during their visit.

Check-out

The studio must be delivered in a clean state as described in the [checklist](#). During check-out, the keys must be returned at reception. The student should remove all personal belongings and garbage, including the kitchen package you received at check-in. The linen set (sheets, towels, pillows, duvet, and duvet cover) and coffee area set provided by Student Experience must be left in the studio. Student Experience will charge € 50 per item if any of these items are missing.

Check-out deadline is always on the last day of the Student Accommodation Agreement at 11 AM.

7. Duty manager

The duty manager is available in the complex daily from 6 AM to 10 PM. In case of an emergency, you can find the duty manager's phone number at the reception and on the service portal of the website. The duty manager can assist you with property facilities, including your studio. You can reach the duty manager through your service portal by requesting a repair, for example. However, please note that questions about your contract

or payments are not handled by the duty manager; therefore, please contact info@studentexperience.com for assistance with those matters.

8. Security

The security officer is present in the complex every night from 10 PM until 6 AM. In urgent situations during the night, you can reach the security officer on the same phone number as the duty managers. In less urgent situations, you can contact the duty manager during the day or contact Student Experience via your service portal.

We kindly request you follow the security officer's instructions during the night. This also applies to your visitor(s). If the instructions aren't followed, we will see this as a nuisance and charge a €50 fine. When there is a serious nuisance, the police will be notified.

In case of nuisance or violations, you are under the obligation to open the door of your studio at first call, so that the security officer can talk to you. If the instructions aren't followed, we will see this as a nuisance, and charge a €50 fine. When there is serious nuisance, the police will be notified.

9. Video surveillance

Cameras secure the complex 24 hours a day.

10. Announcements and complaints

Should you have any questions, please do not hesitate to report them via your service portal on our website, or by sending an email to info@studentexperience.com, stating your name and studio number. You can also raise the question via our phone number: +34 919 54 97 71.

You can file a complaint in your service portal. Examples of complaints may be nuisance caused by other students, problems with payments, problems with maintenance, or problems with staff members. We will try to give you a substantive response within two working days.

Announcements that are important to all residents will always be sent by email. Please always take note of these messages. It is important that we have your correct email address. Please notify info@studentexperience.com of any changes.

Reglas de la casa

A continuación, encontrarás información esencial para que tu estancia en el edificio sea lo más agradable posible. Siempre se aplicará la última versión de las Reglas de la Casa. Te informaremos cuando haya una nueva versión de las Reglas de la casa.

1. Política de llaves (tarjeta de acceso)

Llave de repuesto

No se entregarán llaves de repuesto. Estás obligado a informar inmediatamente a la recepción de cualquier pérdida, robo o daño. La llave o tarjeta electrónica extraviada se bloqueará lo antes posible, para que no entren en el complejo huéspedes no invitados.

Pérdida de la llave

Si pierdes tu llave o llave (electrónica), Student Experience te cobrará 25 € por cada llave perdida o dañada sin excepción (aún cuando posteriormente encuentres tu llave o si ha sido robada). Por lo tanto, asegúrate siempre de coger la llave cuando salgas de tu Estudio. Durante el proceso de salida, deberás devolver la(s) llave(s) que te fueron entregadas durante tu llegada. Si no se devuelve(n) la(s) llave(s) durante el registro de tu salida, se cobrarán 25 € por la llave perdida.

Visitantes

Por tu propia seguridad y la de los otros residentes, queremos evitar que personas no autorizadas accedan al edificio. Cada residente tiene su propia llave electrónica para el estudio y las zonas generales. Comunica con antelación a tu(s) visitante(s) el número de tu estudio. Debes recoger a tu (s) visitante(s) en la sala de espera y permanecer con ellos en todo momento durante su visita.

Abrir la puerta

Por motivos legales y de privacidad, el personal de Student Experience no abrirá la puerta del estudio del residente a nadie que no sea el residente, y solo será en caso de emergencia.

Buzón para cartas

Tus cartas serán entregadas en tu propio buzón. Tu buzón personal debe estar accesible en todo momento y vaciarse con regularidad.

Paquetes

En la sala de espera hay un buzón para paquetes. La recepción de Student Experience no acepta la entrega de paquetes. La recepción tampoco acepta alimentos, bolsos, flores, llaves, etc. Esto es responsabilidad del residente o sus visitantes.

2. Molestias

El cuidado y uso normales del estudio y el resto de instalaciones no causarán molestias. Por favor, ten en cuenta a los demás residentes y mantén la calma en las zonas comunes, escaleras, ascensores, pasillos y en tu estudio. Si recibimos quejas por molestias, tomaremos medidas necesarias. Antes te daremos un aviso por e-mail. Si las molestias persisten a pesar del aviso, recibirás una multa de 50€ que deberás abonar mediante pago en línea en el portal de servicios. Las molestias graves serán denunciadas a la policía y podrían dar lugar a la rescisión del Acuerdo de Alojamiento para Estudiantes. Nos gustaría señalar que eres responsable del comportamiento de tu(s) visitante(s), por lo que debes asegurarte de que conozcan las Reglas de la Casa.

3. Política de No Fumar

Solo se permite fumar en las zonas designadas fuera del complejo. Está prohibido fumar en el estudio y en las zonas comunes. No está permitido fumar cigarrillos electrónicos ni vapear en las zonas comunes. Por motivos de seguridad contra incendios, no está permitido fumar en el tejado. Si fumas en el estudio o en otras zonas donde esté prohibido fumar, te pondremos una multa de 50 € que deberás abonar mediante pago en línea en el portal de servicios. También te cobraremos otros gastos cuando la alarma de incendios salte por error. Eres responsable del comportamiento de tus visitantes, por lo que te rogamos que les informes sobre esta política y las demás Reglas de la Casa.

4. Política de No Drogas

El consumo y el tráfico de drogas está prohibido. Esto significa que no se permiten drogas en el complejo. Si consumes drogas en el complejo, se te cobrará una multa de 50 €. Si consumes drogas extremas, se avisará a la Policía y se presentarán cargos sin notificación previa. Eres responsable del comportamiento de tus visitantes, así que asegúrate de que conocen esta política y las demás Reglas de la Casa.

5. Zonas comunes

Uso de las zonas comunes

Todos los residentes pueden utilizar las zonas comunes y el jardín comunitario. Las zonas comunes son accesibles a todos los residentes y algunas zonas son de acceso público durante el día. Puedes utilizar el salón y el jardín hasta las doce de la noche. Por favor, piensa en los demás residentes cuando utilices el salón y el jardín. No hagas mucho ruido, especialmente después de las 22:00 horas. Si recibimos quejas por molestias, el vigilante de seguridad puede pedirte que abandones las zonas comunes o el jardín. Student Experience se encargará de la música. No está permitido escuchar música propia en las zonas comunes ni en el jardín. Por favor, no te llesves ningún mueble o equipamiento de las zonas comunes ni traigas tus propios muebles. Asegúrate de que las zonas comunes estén limpias cuando te vayas.

El comedor privado puede utilizarse con reserva previa. Puedes reservar esta sala en la recepción.

No está permitido organizar una fiesta en las zonas comunes sin permiso de Student Experience. No está permitido entrar en la zona de servicios, las salas técnicas u otras salas privadas utilizadas por Student Experience.

Sala de estudio

Puedes utilizar la sala de estudio del edificio de día y de noche. Asegúrate de que la sala de estudio esté limpia cuando te vayas.

Instalaciones en la azotea

Las instalaciones de la azotea están en funcionamiento de 09:00 horas a 22:00 horas. Asegúrate de abandonar la azotea al menos 15 minutos antes de las 22:00 horas. La azotea tiene una ocupación máxima de 50 personas. No está permitido fumar o romper otras reglas en la azotea.

Lavandería (autoservicio)

Student Experience dispone de una sala especial de lavandería y secado en la que puedes utilizar las lavadoras y secadoras previo pago. La sala está abierta las 24 horas del día. La forma de pago es con tarjeta de crédito o débito a través de la aplicación AppWash.

No tienes que esperar en la lavandería hasta que esté lista tu colada (tu servicio de lavado o secado), pero eres responsable de tu propia colada (por favor, no dejes tu cesta o bolsa de la colada en la lavandería). Te rogamos que saques la colada de la máquina cuando finalice el programa. El siguiente usuario puede retirar tu ropa y depositarla en el cesto de la ropa de Student Experience. Student Experience no se hace responsable de la pérdida, robo y/o daño de tus pertenencias.

Las máquinas se limpian periódicamente mediante un programa de limpieza. Asegúrate de dejar la lavadora y la secadora limpias y en buenas condiciones. Retira el jabón y el polvo o pelusas de las máquinas. El detergente y el suavizante se añaden automáticamente a la colada. No está permitido utilizar tu propio detergente o suavizante. Esto puede provocar manchas en tu colada y en las siguientes.

Aparcamiento de vehículos

Hay aparcamiento de pago disponible en el aparcamiento (sujeto a disponibilidad) de Student Experience para aquellos que quieran tener su propia plaza de aparcamiento dentro del edificio. El aparcamiento tiene plazas designadas para coches y motos. También puedes solicitar una con cargador para coches eléctricos, con cargadores estándar o rápidos.

Eliminación de basura

Por favor, asegúrate de depositar tus residuos en los contenedores de la Sala de Basura / Reciclaje de la planta – 1 (baja por las escaleras o ascensores junto a recepción). Hay contenedores designados para papel, cartón, vidrio y plástico. Si los contenedores están llenos y te impiden desechar tus residuos, notifica al responsable de turno. Por favor, mantén tu basura limpia y vacía. No está permitido dejar basura en áreas comunes, incluidos pasillos, ya que estos sirven como rutas de salida de emergencia. Limpia y vacía regularmente la basura de tu estudio (al menos una vez por semana). La falta de hacerlo puede resultar en cargos adicionales por limpieza.

Limpieza de las zonas comunes

Una empresa profesional limpiará todas las zonas comunes. Si una de las zonas comunes necesita ser limpiada con recursos especiales debido a un evento causado por un residente y sus visitantes, los gastos de limpieza adicionales se cobrarán a dicho residente.

Limpieza del Estudio

Una empresa profesional limpiará el baño, los suelos, la puerta del balcón o terraza y la ventana del estudio dos veces al mes. La ropa de cama y las toallas, proporcionadas por Student Experience en la fecha de entrada, se cambian dos veces al mes, no incluye durante la fecha de salida. Si el estudio necesita ser limpiado con recursos especiales debido a un evento causado por el residente, los gastos de limpieza cobrarán a dicho residente.

6. Información y mantenimiento

Foto

Durante el registro, te preguntamos si podemos hacerte una foto. Almacenamos esta foto en nuestro sistema de gestión inmobiliaria para que nuestros servicios sean aún mejores. Así podremos ayudarte más rápidamente, por ejemplo, si tienes preguntas sobre tu Estudio o si has olvidado la llave del mismo. La foto solo se utiliza con fines de servicio, en los que se tiene en cuenta la privacidad. La foto no se comparte con terceros.

Mantenimiento y reparación

La limpieza del estudio y su mantenimiento normal no requieren conocimientos especializados. Un cuidado normal y un poco de cuidado al trasladar los muebles evitará que tengas que pagar gastos de reparación y las molestias a tus vecinos. Si, a pesar de todo, se produce algún desperfecto, avisa al responsable de servicio y notifícalo a través de tu portal de servicios. Los asuntos más urgentes, como la rotura del sistema de suministro de agua, un cortocircuito o una fuga, requerirán una comunicación inmediata. Puedes informar sobre estos asuntos a través del portal de servicios y también comunicárselo directamente al responsable de turno, quien luego traerá a los profesionales al lugar lo antes posible.

Plagas y animales domésticos

No se admiten animales de compañía en el complejo por razones de higiene y para evitar molestias. Tampoco está permitido tener o llevar temporalmente animales domésticos de otra persona al complejo.

El control de plagas es extremadamente difícil en un edificio grande y totalmente caldeado. Por tanto, prevenir es mejor y más barato que curar. Cerrar correctamente los alimentos, depositar inmediatamente las sobras en bolsas de basura (con la tapa puesta) y mantener suelos, mesas, etc. libres de suciedad es un primer paso absolutamente necesario.

Dejar que otra persona utilice el estudio

Aunque esto se indica claramente en los Términos y Condiciones, recalcamos que no está permitido que nadie más se aloje en tu Estudio sin nuestro permiso. No está permitido ofrecer el estudio a alguien (por ejemplo, a través de Airbnb, ni de ningún otro sitio web, ni de un negocio de alojamiento). Cuando tengas visita, deberás recogerla en recepción y estar con ella en todo momento durante su visita.

Check-out (la salida)

El Estudio debe entregarse en un estado limpio, tal y como se describe en la [lista: Cómo limpiar el Estudio antes del check-out \(la salida\)](#). Durante la salida hay que devolver las llaves en recepción. El Cliente deberá retirar todos sus efectos personales y la basura. El juego de ropa blanca (sábanas, toallas, almohadas, edredón y funda nórdica) y el juego de café proporcionados por Student Experience deben dejarse en el Estudio. Si falta alguno de estos artículos, Student Experience cobrará 50 € por artículo.

La hora límite de salida siempre es a las 11:00 horas del último día del Acuerdo de Alojamiento para Estudiantes.

7. Responsable de turno

Para asuntos sobre las instalaciones de la propiedad, incluyendo tu estudio, el encargado de servicio (Responsable de turno) está presente en el complejo todos los días de 06:00 a 22:00 horas. El número de teléfono del encargado de servicio (Responsable de turno) está disponible en el mostrador de recepción, para llamar en caso de emergencia. De lo contrario, debes contactar con él mediante el portal de servicios del sitio web.

Por favor, ten en cuenta que las cuestiones relativas a tu contrato o a los pagos no son gestionadas por el responsable de turno. Ponte en contacto con **info@studentexperience.com** para obtener ayuda con dichos asuntos.

8. Seguridad

El agente de seguridad está presente en el complejo todas las noches de 22:00 a 06:00. Puedes ponerte en contacto con el responsable de seguridad en situaciones urgentes durante la noche en el mismo número de teléfono que para los Responsables de turno. En situaciones menos urgentes, puedes ponerte en contacto con el Responsable de turno durante el día o con Student Experience a través de tu Portal de servicios.

Te rogamos que sigas las instrucciones del agente de seguridad durante la noche. Esto también se aplica a tus visitantes. Si no se siguen las instrucciones, lo consideraremos una molestia y cobraremos una multa de 50 €. En caso de molestias graves, se avisará a la Policía.

En caso de molestias o infracciones, tienes la obligación de abrir la puerta del Estudio a la primera llamada, para que el agente de seguridad pueda hablar contigo. Si no se siguen las instrucciones, lo consideraremos una molestia y cobraremos una multa de 50 €. En caso de molestias graves, se avisará a la Policía.

9. Cámara de vídeo

Las cámaras vigilan el complejo las 24 horas del día.

10. Anuncios y reclamaciones

Si tienes alguna pregunta, no dudes en comunicárnosla a través de tu portal de servicios, en nuestro sitio web o enviando un e-mail a info@studentexperience.com, indicando tu nombre y número de estudio, o puedes hacer la pregunta a través de nuestro número de teléfono +34 919 54 97 71.

Puedes presentar una reclamación. Ejemplos de reclamaciones pueden ser: molestias causadas por otros Clientes, problemas con los pagos, problemas con el mantenimiento o problemas con los miembros del personal. Intentaremos dar una respuesta adecuada a tu reclamación en el plazo de dos días laborables.

Los anuncios importantes para todos los residentes se enviarán siempre por correo electrónico. Por favor, ten siempre en cuenta estos mensajes. Es importante que tengamos tu dirección de correo electrónico correcta. Notifica cualquier cambio a info@studentexperience.com.