

Manual de Residentes

Your Resident's Handbook



COLLEGIATE

Aravaca Madrid

Contenidos *Contents*

Bienvenido/a Welcome

- 05 Hola *Hello*
- 08 Podemos arreglarlo *We can fix it*
- 09 Tu alquiler *Your rent*
- 11 Llegada a un nuevo país *Arriving in a new country*

Tu nueva comunidad Your new community

- 13 Collegiate Aravaca Madrid
- 14 Convivencia *Living together*
- 19 Tu estudio *Your apartment*

Mantente a salvo y seguro/a Staying safe and secure

- 32 Estamos aquí para ti *Here for you*
- 33 Cuidado de la salud *Healthcare*
- 35 Seguridad *Keeping safe*

Buen cuidado del hogar Good housekeeping

- 41 Limpieza *Clean living*
- 42 Sostenibilidad *Green living*

Tu contrato Your contract

- 45 Condiciones generales *Terms and conditions*

Check out Moving out

- 46 Todo lo que necesitas saber *Everything you need to know*

Gestión de quejas y reclamaciones Complaints handling and appeals

- 54 Proceso de quejas de Collegiate AC Ltd *Collegiate AC Ltd Complaints Procedure*
- 58 Igualdad y diversidad *Equality and diversity*



Bienvenido/a *Welcome*

Hola. Bienvenido/a a Aravaca Madrid

Estas a punto de conocer todo lo necesario sobre tu maravilloso nuevo hogar en Madrid. ¿Estás un poco nervioso/a? No te preocupes - cuidaremos de ti.

Queremos que tu estancia en Collegiate AC sea memorable, por lo que hemos creado multitud de excelentes características que te encantaran. También nos hemos asegurado de que Aravaca Madrid esté en una buena ubicación, para que puedas aprovechar al máximo lo mejor de Madrid y de tu vida en la universidad.

¿Tienes alguna pregunta? echa un vistazo a través de este manual para encontrar la respuesta. Si todavía te queda alguna duda, nuestro equipo local estará encantado de ayudarte.

El manual también contiene un par de reglas de convivencia. Pero no te preocupes que no es nada tedioso. Sólo simples pautas para asegurar que tú y el resto de tus compañer@s residentes en Aravaca Madrid os sintáis libres, seguros y listos para disfrutar de vuestros años en la universidad.

Así que, tómate una taza de té, instálate en tu nuevo y acogedor hogar y deja que te guiemos por la vida en Aravaca Madrid.

Lee. Relájate. Disfruta.

Hello. Welcome to Aravaca Madrid.

You're about to find out everything you need to know about your fabulous new home here in Madrid. Feeling a little nervous? Don't worry – we'll keep you safe.

We want your stay with Collegiate AC to be a memorable one, so we've built in loads of great features that we know you'll love. We've also made sure that Aravaca Madrid is in a great location, so that you can get the very best out of Madrid and your life at university.

Got any questions? Have a flick through this handbook to find out the answers. If there's anything you're still unsure about, our on-site staff will be happy to help.

The handbook also contains a couple of house rules. Don't worry – there's nothing too tedious. Just a few simple guidelines to ensure that you and your fellow residents at Aravaca Madrid can feel free, safe and ready to enjoy your university years.

So, grab a cup of tea, settle down in your cosy new home and let us guide you through life at Aravaca Madrid.

Read. Relax. Enjoy.

Hola Hello

Detalles de contacto de la oficina Office contact details

Puedes contactar con un miembro de nuestro equipo en persona, por teléfono o a través de correo electrónico.

Telephone: +34 911 455 175

Email: aravacamadrid@collegiate-ac.com

You can get in touch with a member of the team in person, or by phone and email.

Telephone: +34 911 455 175

Email: aravacamadrid@collegiate-ac.com

Únete a nosotros en Facebook Join us on Facebook

Únete a la comunidad de Aravaca Madrid en Facebook en: www.facebook.com/CollegiateAravacaMadrid y síguenos en Instagram: [@collegiateac_madrid](https://www.instagram.com/collegiateac_madrid)

Join the Aravaca Madrid community on Facebook at: www.facebook.com/CollegiateAravacaMadrid and follow us on Instagram: [@collegiateac_madrid](https://www.instagram.com/collegiateac_madrid)

La dirección de nuestra oficina principal es: The main office address is:

Aravaca Madrid
Avenida del Talgo 79
28023 Aravaca Madrid
España

La dirección de correo electrónico que nos diste cuando realizaste tu reserva será donde te contactemos - así que por favor asegúrate de revisar tus mensajes con regularidad. Si quieres que utilicemos una dirección de correo electrónico diferente, por favor házselo saber a uno de nuestros amables miembros del equipo de alojamiento y ellos te entregarán un formulario de cambio de detalles.

Hay multitud de tableros de anuncios por la residencia para mantenerte informado con lo último que está sucediendo dentro y fuera de Aravaca Madrid, así que revísalos cuando pases por delante para estar al día de todos los emocionantes eventos.

The email address you gave us when you booked will be how we contact you – so please ensure you check your messages regularly. If you'd like us to use a different email address, please let a member of our friendly accommodation team know and they'll give you a change of details form.

There are plenty of notice boards dotted around the site to keep you up to date with what's going on in and around Aravaca Madrid, so please check them as you pass to keep up to date with all the exciting events.

Parking para bicis Cycle store

Ir en bici es un ejercicio fantástico y económico a la vez que una forma agradable de descubrir Madrid. Puedes traer tu bici a Aravaca Madrid donde la podrás guardar en nuestro parking para bicicletas. Sólo tienes que hablar con un miembro de nuestro equipo de alojamiento y completar el formulario correspondiente.

La Policía recomienda que siempre dejes tu bici atada con 2 candados resistentes: uno para asegurar la bici desde el cuadro a una estructura fija y la rueda delantera o posterior, y otro para la otra rueda con el cuadro de la bici. De esta forma tu bici debería mantenerse segura y en buen estado.

Por favor, ten en cuenta que no podemos tomar responsabilidad por pérdida o daños ocasionados en las bicicletas depositadas en nuestra área de parking. Si tienes cualquier problema, por favor informa a la policía y a nuestro equipo de alojamiento tan pronto como te sea posible.

Cycling is a great way to exercise and also a cheap and enjoyable way to explore Madrid. You can bring your bicycle to Aravaca Madrid and we will keep it safe within the grounds of Aravaca Madrid. Cycle storage bars are available at the property. Just speak to a member of the accommodation team and complete a form.

The Police recommend that you always leave your bike locked with two solid locks: one to secure the bike to a stand by the front or back wheel and the other to go through the remaining wheel and the frame. That way there's no chance of returning to find that all you have left is a wheel!

Please note: we can't take responsibility for any loss or damage to bicycles left in the storage area. If there is a problem, please notify the police and the accommodation team.

Parking

Existe un número limitado de plazas de parking para coches en Aravaca Madrid. En caso de necesitar una plaza de parking, por favor contacta con nuestro equipo de alojamiento para solicitar disponibilidad y detalles.

Limited parking is available within the grounds of Aravaca Madrid. If you require a parking space, please contact the Accommodation Team for availability details.

Correo Mail

Tu correo será entregado en tu buzón en el área de recepción. Cualquier paquete o carta de grandes dimensiones será retenido en recepción para que pases a recogerlo. En caso de que la entrega de tus paquetes requieran una firma, un miembro de nuestro equipo estará encantado de firmarlos por tí. Por favor, asegurate de indicar tu dirección completa, incluyendo el número de tu estudio, en todos tus envíos. Por favor, ten en cuenta que el equipo de alojamiento no toma ninguna responsabilidad en caso de pérdidas o daños de los paquetes recibidos en la recepción.

Your mail will be delivered to your post box in the main reception area on the ground floor. Any larger mail/parcels will be held at reception for you to collect. If your parcels need signing for, a member of the team will be happy to do this. Please ensure you use your full flat address including room number on all mail delivered to us. Please note that the accommodation team takes no responsibility for any loss or damage to parcels that have been signed for at reception.

Transporte público Public transport

La estación de cercanías más cercana de Aravaca Madrid es “Aravaca”, a 3 minutos a pie desde la residencia. El C7 y el C10 te llevará en 6 minutos a Príncipe Pío y al centro de la ciudad, también te llevará al aeropuerto, Atocha y las principales universidades.

La estación de metro ligero “Aravaca” también está a 3 minutos a pie de la residencia y conecta con ESIC y UCM. La parada de autobús más cercana está a 2 minutos de distancia.

Los números de autobús: 160, 161 y 657 pasan cada 10 minutos y conectan con: ESIC (657), Francisco de Vitoria (657), UCM (160) y La Salle (161)”. Los tres llevan al Intercambiador de Moncloa.

El sitio web del transporte público de Madrid es www.emtmadrid.es

Más detalles y horarios disponibles en el área de recepción.

Aravaca Madrid nearest cercanias station is “Aravaca”, 3 min walk from your door. The C7 and C10 will connect you with Principe Pio station, city centre and Madrid’s Atocha and airport and the main universities.

The tram station “Aravaca” is also 3 min walk from your door and is connecting you with ESIC and UCM.

The nearest bus stop is 2 min away. Bus route 160, 161 and 657 pass by every 10 mins connecting with ESIC (657), Francisco de Vitoria (657), La Salle (161) and UCM (160), all three buses go to Intercambiador de Moncloa station.

Madrid public transport website is www.emtmadrid.es

Full details and a timetable will be available at the reception area.

Podemos arreglarlo *We can fix it*

¿No puedes encontrar tus llaves? ¿Tienes un grifo que gotea? Lo que sea que necesites, estamos aquí para ayudarte. *Can't find your keycard? Got a leaky tap? Whatever you need, we're here to help.*

¿Perdiste tu tarjeta de acceso o se cerró la puerta y se quedó tu tarjeta dentro de tu estudio? Lost your keys or locked yourself out?

Estas cosas pasan, así que no te preocupes. Podemos ayudarte: si pierdes tu tarjeta de acceso, reemplazándola con un pequeño coste. Solo tienes que solicitar un reemplazo en la oficina de alojamiento.

Las tarjetas de acceso son importantes para tu seguridad y tienen un coste elevado de reemplazo, por favor siempre manténla a salvo y recuerda dónde la dejaste.

These things happen, so don't worry. We can help: if you lose your key/fob/key card, we can replace it for a small fee. You just need to request a replacement from the accommodation office. If you've locked yourself out of your room, just pop along to the accommodation office and we will let you back in.

Key cards are important and costly to replace, so keep them safe and remember where you left them.

¿Tienes una incidencia de mantenimiento? Got a maintenance issue?

Las cosas se gastan y se rompen. Es parte de la vida. Pero queremos que tu alojamiento con Collegiate esté siempre en óptimas condiciones, para que pueda estar orgulloso/a de tu hogar.

Si necesitas solucionar algo, simplemente dirígete a la oficina de alojamiento y la reparación se llevará a cabo de acuerdo con las prioridades establecidas en ese momento. Organizaremos una visita para que nuestro equipo de mantenimiento pueda solucionar la incidencia. Siempre llamarán antes de entrar a tu estudio y si no estás en casa, dejarán una nota para informarte de que estuvieron allí. Ten la seguridad de que la incidencia se resolverá de manera más rápida, conveniente y eficientemente posible.

Things wear out and things get broken. It's part of life. But we want you to feel your smart Collegiate accommodation is always in tiptop condition, so that you can be proud of your home.

If something needs sorting out, simply tell the accommodation office, and the repair will be carried out in accordance with an agreed schedule of priorities. A time will be arranged for our maintenance team to come and fix things. They will always knock before entering a bedroom and if you're not home, they'll leave a card to let you know if they've been into your room. Rest assured, the problem will be solved quickly, conveniently and efficiently.

¿Necesitas una reparación de emergencia? Need an emergency repair?

Si tienes una incidencia de mantenimiento (ya sea una emergencia, como una tubería reventada o una ventana rota, o un problema de mantenimiento que no sea de emergencia, como un refrigerador / congelador defectuoso, un drenaje bloqueado, etc.) comunícate con el equipo de alojamiento de inmediato.

If you have a maintenance issue, (whether it's an emergency issue, such as a burst pipe or a broken window, or a non-emergency maintenance issue, such as a defective fridge/freezer, a blocked drain and so on) please contact the Accommodation Team immediately.

Tu alquiler *Your rent*

Para aquellos estudiantes que paguen en cuotas, las fechas de pago del alquiler son:

Primera cuota: 30 días antes de la fecha de inicio de tu alquiler

Segunda cuota: el siguiente mes de enero

Tercera cuota: el siguiente mes de mayo

Para las estancias de 22 semanas, las fechas de pago del alquiler son:

Primera cuota: 30 días antes de la fecha de inicio de tu alquiler

Segunda cuota: el siguiente mes de octubre para el primer periodo; el siguiente mes de marzo para el segundo periodo

Esta información también la encontrarás en tu contrato de alquiler.

Por favor ten en cuenta que no aceptamos efectivo.

Recuerda: si has elegido pagar con la misma tarjeta, asegúrate de tener fondos suficientes disponibles en tu cuenta al menos un día hábil antes de la fecha de vencimiento del pago de tu hospedaje.

For those students paying in instalments, the rent payment dates are:

1st instalment – 30 days prior to your tenancy start date

2nd instalment – the following January

3rd instalment – the following May

For 22 weeks tenancies, the rent payment dates are:

1st instalment – 30 days prior to your tenancy start date

2nd instalment – the following October for the first semester, and the following March for the second semester

These can also be found on your tenancy agreement. Please note that we don't accept cash.

Remember: if you have chosen to pay by repeat card transaction, please ensure that you have sufficient funds available in your account at least one working day prior to the rent due date.



Llegada a un nuevo país

Arriving in a new country

Apertura de una cuenta bancaria Opening a bank account

Necesitarás estar en España para abrir una cuenta bancaria española, así que asegúrate de que sea una de las primeras cosas que haces una vez estés en Madrid. Será la forma más segura de administrar su. Abrir una cuenta bancaria puede tomarte una semana o más, así que asegúrate de tener suficiente efectivo para tus primeras semanas.

Para abrir una cuenta bancaria, deberás verificar cuáles son los requisitos de cada entidad bancaria. La mayoría te solicitará tu DNI o pasaporte y la matrícula de tu universidad con sus detalles personales y el curso a realizar.

www.studyinspain.info/es/reportajes/informacionPractica/Cuentas-bancarias/

No te olvides de solicitar el “Carnet Joven” si tienes entre 14 y 30 años, con esta tarjeta podrás beneficiarte de descuentos en ocio, viajes, tiendas, deporte, cultura, etc.

<https://www.carnejovenmadrid.com/>

Cuando ya tengas tu cuenta abierta, habla con tu universidad o con nuestro equipo de alojamiento para obtener asesoramiento sobre cómo presupuestar y administrar tu dinero.

www.studyinspain.info/es/reportajes/informacionPractica/Coste-de-la-vida-en-Espaa

You need to be in Spain in order to open a spanish bank account, so make sure it's one of the first things you do once you get to Madrid. It is the safest way to manage your money.

To open a bank account you'll need to check individual bank requirements. Most will want to see your passport and introductory documentation from your university detailing your personal details and course of study.

www.studyinspain.info/en/reportajes/informacionPractica/Bank-accounts/

Do not forget to request the “Carnet Joven” if you are between 14 and 30 years old, with this card you can benefit from discount in leisure, travel, retail, sports, culture, etc.

<https://www.carnejovenmadrid.com/en>

Once your account's open, speak to your university or our accommodation team for advice on budgeting and managing your money.

www.studyinspain.info/en/reportajes/informacionPractica/Cost-of-living-in-Spain

Descuentos para Estudiantes en Transporte

Student Travel Reduction Cards

El bono de transporte, para personas de hasta 26 años tiene un coste mensual de 20€, informáte de como conseguirlo aquí: <http://www.crtm.es/billetes-y-tarifas/nueva-tarifa-abono-joven.aspx>.

The monthly transportation pass, for people up to 26 years has a monthly cost of € 20, to get prices and information please visit: <http://www.crtm.es/billetes-y-tarifas/nueva-tarifa-abono-joven.aspx>.

Teléfonos móviles

Mobile phones

Los teléfonos móviles pueden ser baratos, pero caros en su uso, por lo que ten cuidado de no acumular accidentalmente una factura elevada al pasar horas en el teléfono llamando a otro país.

Si eliges un contrato, el teléfono será más económico o gratuito, pero asegúrate de verificar la permanencia requerida, la cuota mensual y los cargos de llamadas antes de firmar el contrato. Probablemente necesitarás una carta de tu universidad para contratar el servicio.

La opción de pre pago es la manera de obtener un teléfono móvil sin contrato, sin verificación de crédito, sin compromiso, sin facturas mensuales.

Sin embargo, siempre se paga mucho más al comprar el terminal y las llamadas generalmente son más caras que en los teléfonos móviles con contrato. En el lado positivo, es que no es necesario proporcionar ningún documento más allá de tu ID.

Mobile phones are cheap to buy, but expensive to use, so be careful not to accidentally run up a big bill by spending hours on the phone to another country.

If you choose a contract, the phone will be cheap or free, but make sure you check the required permanency, monthly payment and call charges before signing and remember that there's often a compulsory monthly charge. You will need an enrolment letter from your university to take out a phone contract.

Pay-as-you-go is the no-contract, no credit check, no-commitment, no-monthly bills way to get a mobile phone.

However, you always pay a lot more to buy the initial phone and calls are generally more expensive than on contract mobile phones. On the plus side, you don't need to provide a proof of enrolment letter from your university.

Tu nueva comunidad

Your new community

Si te gusta el buen ambiente y la vida cultural, Collegiate Aravaca Madrid será tu casa perfecta en Madrid, pues Madrid, la vibrante y moderna ciudad capital de España proporciona una experiencia universitaria única que deja huella, y el nuevo Collegiate Aravaca Madrid es el lugar perfecto para disfrutar de una vida estudiantil rica y gratificante.

Como estudiante en Madrid, formarás parte del estilo de vida español, cultural y cosmopolita, y te enamorarás de los amplios parques y avenidas. Es un magnífico lugar para llevar a cabo tus estudios, y el alojamiento estudiantil de Collegiate te proporcionará la plataforma perfecta para hacerlo. Vivirás a un paso de la historia del Madrid de los Austrias y la multitud de actividades de ocio que ofrece la ciudad: desde asistir a un musical en la Gran Vía, hasta ir de compras por el rastro de Madrid, pasando por ir a uno de los restaurantes de moda de la ciudad. Además, las excelentes conexiones de transporte te permiten llegar a las universidades y al centro de Madrid en menos de 15 minutos.

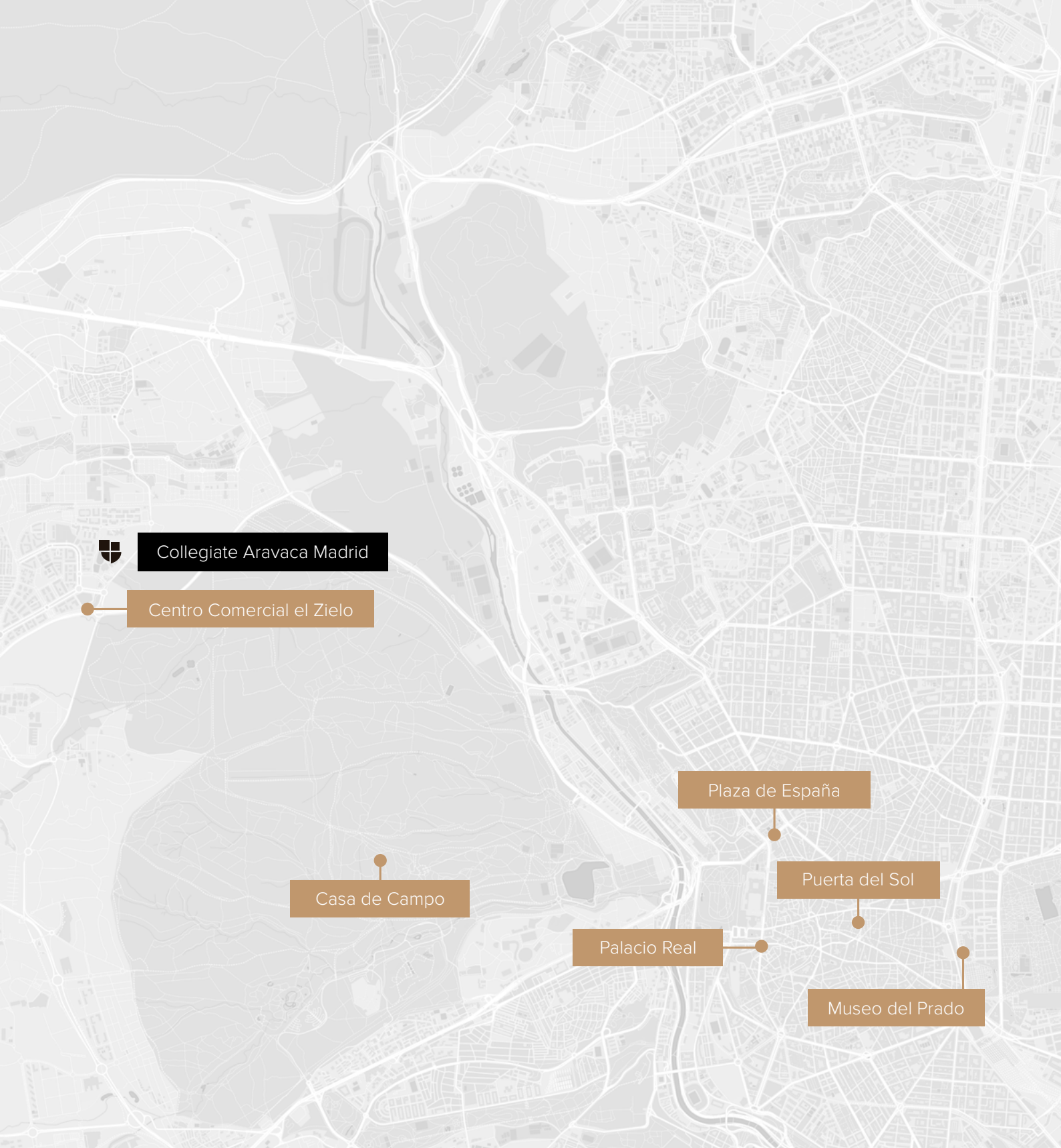
Para ver un mapa interactivo con las ubicaciones de universidades, bancos, transporte público, supermercados y otros servicios locales, visita: <https://www.collegiate-ac.es/en/student-accommodation/Madrid/aravaca-madrid/>

Hay multitud de supermercados cerca de Aravaca Madrid, cafeterías y tiendas de comida casera.

Localizada en el centro de España y gran representante de la tradición española, Madrid es una ciudad maravillosa con una gastronomía, una historia y una cultura de gran riqueza. Es la ciudad más grande de España y tiene mucho que ofrecer a sus habitantes en cuanto a atracciones y lugares de interés, pero también permite un estilo de vida animado y aporta belleza monumental y una cocina informal.

If you like the good vibes and the cultural life, Collegiate Aravaca Madrid will be your perfect home. Madrid, the vibrant and modern capital of Spain provides a unique university experience that leaves its mark, and the new Collegiate Aravaca Madrid is the perfect place to enjoy a rich and rewarding student life.

As a student in Madrid, you will be part of the Spanish, cultural and cosmopolitan lifestyle, and you will fall in love with the wide parks and avenues. It is a great place to carry out your studies, and the student accommodation of Collegiate will provide you with the perfect platform to do so. You will be a step away from the history of “el Madrid de los Austrias” and the multitude of leisure activities offered by the city: from attending a musical on Gran Vía, to shopping on the Rastro, passing by one of the cool restaurants of the city. In addition, the excellent transport connections will allow you to reach the universities and the center of Madrid in less than 15 minutes.



Centro Comercial el Zielo	 3 minutes	 5 minutes	 10 minutes
Casa de Campo	 6 minutes	 10 minutes	
Palacio Real	 15 minutes	 30 minutes	
Plaza de España	 15 minutes	 20 minutes	
Puerta del Sol	 20 minutes	 25 minutes	
Museo del Prado	 20 minutes	 40 minutes	

Viviendo en comunidad *Living together*

La vida de estudiante en comunidad es parte de la experiencia universitaria. En Collegiate creemos que hemos organizado todo para garantizarte un buen ambiente, con gente amable y un verdadero sentido de comunidad. Al mismo tiempo, también tienes tu propio espacio. Queremos que disfrutes al máximo de tu tiempo en la universidad y que lo recuerdes con cariño cuando llegue el momento de marcharte.

¿Quieres aprovechar al máximo tu tiempo con nosotros? Nuestro equipo de alojamiento organizará eventos durante todo el año académico para ayudarte a conocer a tus compañeros, relajarte y pasar un buen rato.

Estáte atento a nuestra página de Facebook y los tableros de anuncios de Aravaca Madrid para los próximos eventos: www.facebook.com/CollegiateAravacaMadrid

Communal student living is all part of the university experience. At Collegiate we think we've arranged things to ensure that you have a great environment, friendly people and a real sense of community. At the same time, you also have your own space. We want you to enjoy your time at uni to the full and to look back at it fondly when the time comes to move on.

Want to make the most of your time here? Our accommodation team will arrange events throughout the academic year to help you get to know your flatmates, relax and have a good time.

*Keep an eye on our Facebook page and the notice boards at Aravaca Madrid for up-coming events:
www.facebook.com/CollegiateAravacaMadrid*

Tus instalaciones on-site de un vistazo

Your on-site facilities at a glance

- Tienes a tu disposición personal amable y con experiencia para ayudarte con cualquier consulta sobre la ciudad, el transporte y ocio/cultura. También organizaremos eventos y actividades, facilitando tu integración con el resto de estudiantes. *Experienced and friendly on site management team to help with any queries about the city, transport and entertainment. They also arrange social gatherings and facilitate you meeting other students on site.*
- Solárium en azotea, patio interior, gimnasio privado, salón de residentes, club de residentes, sala de celebraciones, cine, biblioteca y sala de estudio, sala de juegos, parking privado para coches y bicis, lavandería - alojamiento para estudiantes difícil de mejorar! *Rooftop sun terraces, outdoor courtyard, private fitness suite, residents club lounge, dinner party room, on-site cinema room, library & private study room, games room, bicycly storage & parking, laundry room – university accommodation really doesn't get much better!*
- Internet de banda ancha y Wi-Fi en todo el edificio - estate conectado en todo momento. *High-speed broadband and Wi-Fi throughout the building – stay connected all the time.*
- Control de accesos y video vigilancia - déjanos mantenerte a salvo y seguro. *Secure electronic access and CCTV – let us keep you safe and sound.*
- Suministros incluidos, luz, agua, aire acondicionado y calefacción - esto hará más sencillo la organización de tu presupuesto. *All inclusive rates, including heating, lighting and water – makes budgeting simple.*
- Limpieza de habitaciones y otros servicios extra están disponibles bajo petición. Pregúntale a un miembro de nuestro equipo. *Room cleaning and other upgrades available on request – just ask a member of our team.*

Recepción Concierge service

En Aravaca Madrid hay personal en el edificio las 24 horas, incluyendo un servicio de conserjería durante la noche. Por favor, siéntete libre de visitar la recepción y hablar con nuestro equipo de alojamiento

At Aravaca Madrid we offer a 24hr staffed building which includes a Concierge Service through the evening. Please feel free to visit reception and talk to our Accommodation Team.

Terraza solárium Rooftop sun terrace

Toma el sol después de un largo día de estudio, levántate temprano para una sesión de yoga al aire libre o simplemente disfrútala en compañía de tus amigos. Aprovecha el solárium de la azotea como quieras.

Soak up the sun after a long day of studying, get up early for an outdoor yoga session or simply hang out with your friends. Take advantage of our rooftop sun terrace as you wish.

Gimnasio Gym

El gimnasio privado de Aravaca Madrid está disponible exclusivamente para nuestros residentes. Equipado con la última tecnología, el gimnasio te permite ejercitar esos músculos y quemar calorías sin ningún inconveniente, con toda la comodidad de tenerlo literalmente a pocos pasos de tu puerta.

¿Te apetece correr? Trabaja en una de nuestra cintas. ¿Quieres ir más rápido? Súbete a la bicicleta.

O, si el yoga es lo tuyo, simplemente habla con un miembro del equipo de alojamiento, que te ayudará a organizar una clase privada. Independientemente de que quieras practicar Zumba o encontrar tu equilibrio interno a través de Pilates, recuerda que es tu gimnasio para usarlo como quieras, ¡así que aprovéchalo al máximo!

Cuando uses el gimnasio, ten en consideración al resto de usuarios y respeta su espacio personal. Quédate sólo con una estación cada vez, usa auriculares para escuchar música, siempre haz uso de una toalla para dejar limpia cada máquina cuando hayas terminado.

El gimnasio está conectado a las cámaras de seguridad en todo momento, pero recuerda que cuando estés haciendo ejercicio, tu seguridad es tu responsabilidad.

El gimnasio está abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana, aunque la dirección del centro se reserva el derecho de cerrar las instalaciones en cualquier momento, si surgiera la necesidad.

The private gym at Aravaca Madrid is available exclusively to our residents. Packed with the latest exercise equipment, the gym allows you to flex those muscles and burn off calories with minimum fuss, with all the convenience of it being literally on your doorstep.

Fancy a run? Work on the treadmill. Want to go even faster? Then hop onto the exercise bike. Or if yoga is more your thing then just speak to a member of the management team, who can help you set up a class. Whether you want to shake your stuff at Zumba or find your inner balance through Pilates remember that it's your gym to use how you want – so make the most of it!

When working out in the gym, please consider other users and respect their personal space. Stick to one station at a time, use earphones if you have music on, always use a towel and wipe down each station when you're done.

The gym is covered by CCTV at all times but please remember that when working out, your safety is your responsibility.

The gym is open 24/7, although management reserves the right to close the facility at any time, should the need arise.

Salones de residentes Residents lounges

Salones chics y elegantes que han sido diseñados exclusivamente para los residentes de Aravaca Madrid, proporcionando espacios de ocio y relajación para socializar y pasarlo bien después de un largo día de estudio.

Exclusively designed for the residents of Collegiate Aravaca Madrid, our chic and elegant club lounges provide an enjoyable and relaxing space for you to socialise and unwind after a long day of study.

Sala de celebraciones Dinner party room

Tenemos una sala de celebraciones en la planta baja, que se puede reservar solo para tí. Este fabuloso comedor con cocina totalmente equipada para que tú y sus amigos puedan cocinar y disfrutar de una cena con vistas a nuestro increíble patio. Todo lo que necesita traer son tú y tus amigos, comida y bebidas.

Por favor asegúrate de dejar la sala de la misma manera que la encuentraste.

We have a Dinner Party Rooms on the ground floor, that can be personally booked out for you only. This fabulous dining room with fully fitted kitchen for you and your friends to cook and enjoy an evening dinner over looking our incredible courtyard. All you need to bring along is you, your friends, food & drinks.

Please be considerate when using this room and ensure that you leave it as the same way you find it.

Sala de cine Cinema room

Sabemos que te encantará nuestra sala de cine. Hemos incluido lo último en equipamiento audio visual de alta gama, incluyendo una gran pantalla y accesorios, para que puedas conectar tu portátil. Reclínate con estilo para una de nuestras noches de cine o ponte cómodo para disfrutar del próximo evento deportivo. La decisión es tuya. Siéntate y relájate en los mejores asientos de la casa.

Al usar la sala de cine, por favor asegúrate de hacer un uso correcto del equipamiento. Simplemente déjalo como desearías encontrarlo.

We think you'll love our cinema room. We've included the latest state-of-the-art, high quality audio visual equipment, including a large screen and accessories, so you can hook your laptop up. Recline in style for one of our movie nights or settle down in comfort to watch a sporting event. The choice is yours. Just sit back and relax in the best seats in the house.

Please be considerate when using the cinema room and ensure the equipment is not misused or damaged in any way. Simply leave it as you would wish to find it.



Biblioteca y sala de estudio Library and study room

Tu habitación se completa con un área de estudio para que puedas dedicarte a los libros en privado. Si te apetece un cambio de escenario, entonces ¿por qué no ponerte al día con tus compañeros residentes en la sala de estudio?

Comparte y evalúa tus conocimientos, revisa tus libros de texto y otros materiales, y discute cualquier problema: la sala de estudio y biblioteca es tu espacio para estudiar de forma flexible y satisfacer tus necesidades. Esta amplia sala está disponible todos los días, las 24 horas, para que puedas estudiar allí a cualquier hora del día o de la noche.

Ten en cuenta que a otros les gusta trabajar en silencio, se consciente y respetuoso con los demás mientras usas estas instalaciones. Por favor, también contribuye con el planeta y asegúrate de que todo está apagado cuando termines y deja la sala limpia y ordenada. Si tienes cualquier problema, informa al equipo de alojamiento lo antes posible y lo solucionaremos de inmediato.

Your room comes complete with desk area for hitting the books in privacy. If you fancy a change of scene then why not catch up with your fellow residents in the workrooms.

Share and test your knowledge, go through your textbooks and other materials and discuss any problems – the workrooms are your space to study flexibly to meet your needs. The generously sized rooms are available 24/7, so you can study there any time of day or night.

Please remember that others might like to work quietly while you are using the workrooms, so be aware and respectful of others while you are using the facilities. Please also do your bit for the planet and ensure everything is switched off when you finish and leave the room clean and tidy. If you have problems with any of the equipment please let the accommodation team know as soon as possible and we will sort it.

Sala de juegos Games room

La sala de juegos es el mejor lugar al que invitar a los amigos. Cómodos asientos, fútbolín y un televisor de 50" que proporcionan el ambiente perfecto para la relajación.

The games area is the ultimate place to invite friends. Comfortable seating, a pingpong table and 50" TV provide the perfect setting for relaxation.

Lavandería Laundry

La lavandería está disponible para todos los residentes. ¿No quieres bajar para descubrir que todas las máquinas están en uso? Entonces, por qué no consultar en línea la disponibilidad de las lavadoras y secadoras antes de lavar la ropa: en la aplicación Flash Cash. Incluso puedes ver en la aplicación cuándo finalizó tu ciclo de lavado o secado.

Todas las máquinas son nuevas, con servicio completo de mantenimiento y muy fáciles de usar. Los pagos se realizan a través de la aplicación con PayPal.

Sigue estas sencillas indicaciones para empezar:

1. Instala la aplicación Flash Cash en tu teléfono. Introduce tus datos y escanea el código QR de cualquier máquina de la lavandería
2. Selecciona el método de pago introduciendo tu cuenta de PayPal
3. ¡Ya estás listo para lavar tu ropa! Simplemente sigue las instrucciones que se muestran en cada dispositivo

El programa de lavado (con productos incluidos), para una carga de 10 kg, son 3 € y el secado 2 €.

Nunca ha sido tan fácil lavar la ropa.

The laundry room is available for all residents to use. Don't fancy heading down there only to find out that the machines are all in use? Then why not check online to see washing and drying machine availability before doing your laundry: on the app Flash Cash. You can even check when your washing or drying cycle has finished on the the app.

All of the machines are brand new, fully maintained and very simple to use. Payments are done through the app by PayPal.

Follow these simple steps to get started:

1. *Install Flash Cash app on your phone. Introduce your details and scan the QR code from any machine from the laundry room*
2. *Select payment method introducing your PayPal account*
3. *You are now ready to do your laundry! Just follow the instructions displayed in each device*

The washing program (including products), for a 10Kg load, is 3€ and the dryer 2€.

Never has been this easy to do your laundry.

Internet

Hay banda ancha y Wi-Fi disponibles en todo el edificio, las 24 horas del día, para que puedas mantenerte conectado en todo momento. La conexión por cable está disponible a través de Ethernet conectado a la toma de corriente de la pared de tu habitación; simplemente abre tu navegador web y sigue las instrucciones.

Para la conexión Wi-Fi, busca la red ASK4 Wireless.

Puedes disfrutar de conexiones hasta 30Mb/s.

Broadband and Wi-Fi is available throughout the building, 24 hours a day, so you can stay connected at all times. Wired connections are available via an Ethernet cable connected to the wall socket in your room – simply open your web browser and follow the instructions.

For wireless connections, search for the ASK4 Wireless network.

You can enjoy base speeds of up to 30Mb/s.

Los servicios locales de un vistazo Your local amenities at a glance

El área incluye los siguientes servicios, los cuáles deben cubrir la mayoría de tus necesidades diarias:

- Comercios locales
- Supermercado: Opencor
- Cajeros automáticos
- Tiendas de comida para llevar

The local area includes all of the following, which should cover most of your daily needs:

- *Convenience stores*
- *Opencor supermarket*
- *ATM machine*
- *Takeaway food outlets*



Tu estudio *Your apartment*

Acuerdate siempre de apagar todos los aparatos electrónicos, horno y aire acondicionado antes de salir de tu estudio, es un gasto innecesario y beneficioso para el medio ambiente.

Always turn off all electronic devises, oven and AC before you leave your room, we love to be enviromental friendly.

TV

Cada estudio viene con una televisión de pantalla plana de 32 o 40 pulgadas.

A flat-screen, 32 or 40 inch TV is provided in every studio.

AC y Calefacción *AC & Heating*

Todos los estudios vienen con máquinas de aire acondicionado y calefacción, podrás regularlo a tu gusto desde el panel de control que encontrarás en la habitación.

All studios are supplied with AC and heating, controlled by the panel display in your room

Horno/microondas *Oven/microwave*

Bronze, Silver, Gold y PlatimunStudios tienen un horno combinado con microondas. Incluye manual de instrucciones, siempre recuerda no introducir metal ya que estropeará el aparato. Diamond y Diamond con terraza tienen un horno y un microondas con manuales de uso.

Bronze, Silver, Gold and Platinum Studios have a combination oven/microwave. An instruction manual is provided, but if using the microwave function, please remember to take out the metal grill-stand as this will damage the appliance. Diamond and Diamond with terrace have a standard fan over and a separate microwave, with manuals provided.

Placa de inducción *Electric hob*

Asegúrate de que tu equipamiento de cocina sea adecuado para su uso con placa de inducción. Se proporciona manual de instrucciones.

The electric hob is an induction hob, please ensure your cooking equipment is suitable for use with an induction hob. An instruction manual is provided.

Extractor de cocina The cooking extractor fan

El extractor de cocina siempre debe usarse al cocinar para ayudar/evitar que el humo y el vapor activen la alarma contra incendios. El extractor tiene una configuración tres velocidades e iluminación, que se puede activar pulsando los botones en la parte frontal derecha.

The extractor hood should always be used when cooking to help prevent smoke and steam from activating the fire alarm. The hood has a light and three speed settings, which can be selected by pressing the buttons on the front-right.

Qué hacer si te quedas sin electricidad What to do if your electricity goes off

Si te quedas sin electricidad, por favor verifica los interruptores automáticos en la caja blanca al lado de la puerta de tu estudio y si el problema persiste, informa a nuestro equipo de alojamiento tan pronto como te sea posible.

If your electricity goes off, please check the white fuse box nearby your studio entrance. If the problem persists, report this to a member of our friendly accommodation team as soon as possible.

Cómo usar la ducha How to use the shower

El agua caliente está disponible las 24h, los 7 días de la semana.

Hot water is available 24 hours a day, 7 days a week.

Cómo abrir y cerrar tu persiana How to open and close your blinds

Tu ventana tiene una persiana exterior. Para abrir o cerrarla estira hacia ti la cuerda que hay al lado de la ventana hasta que la persiana esté a la altura deseable.

There is an exterior blind on your window. To open or close the blind pull the cord nearby the window towards you until the blind is at the desired height.

Ventanas Windows

Las ventanas tienen restringida la apertura completa. Este bloqueo es por tu propia seguridad para evitar caídas.

Every window has a restrictor on it. The restrictor is in place for your own safety, so you can't fall out of an open window.

Soluciones de almacenamiento Storage

Bajo tu cama encontrarás espacio extra de almacenamiento para tener siempre tu habitación recogida y ordenada. Para acceder a este espacio, simplemente estira suavemente hacia fuera de cualquier cajón.

Storage space for bags and suitcases can be found under the bed so you can keep your room lovely and neat. Simply pull out the drawers to access the storage space.

Limpieza de la habitación Room cleaning

Para limpiar tu habitación usa los aspiradores inalámbricos disponibles en Recepción. Tenemos un servicio de limpieza opcional para ti, consulta en recepción si lo deseas contratar.

To clean your room use hoovers located in Reception. We have an optional cleaning service available, feel free to ask at reception for more information.

Contenedores de basura Refuse bins

Saca diariamente la basura a los contenedores que encontrarás en la planta baja. Toda la basura debe depositarse en los contenedores del edificio, nunca en los de la calle.

Take all daily refuse to the bin store on the ground floor. All rubbish must be put in our bins on-site, not the street bins.

Qué hacer si aún necesitas ayuda What to do if you still need help

Si tienes cualquier pregunta a cerca de tu habitación o quisieras informar sobre cualquier incidencia de mantenimiento, por favor acude a la recepción.

If you have any queries regarding your room or wish to report a maintenance issue, please visit reception.



Consejos para llevarte bien con el resto de residentes

Top tips for getting on with your fellow residents

Queremos asegurarnos de que todos disfrutéis de vuestro tiempo en Aravaca Madrid, por ellos pedimos a todos los residentes que sigan las siguientes pautas.

We want to ensure that everyone enjoys their time at Aravaca Madrid, so we ask everyone to stick to a few simple guidelines.

Respetar el espacio de cada uno Respect each other's space

Fumar está terminantemente prohibido en todo el edificio.

Smoking is strictly not allowed anywhere in the building.

Se considerado con el ruido Be considerate about noise

No todo el mundo comparte tu gusto por la música, la persona que está abajo tratando de estudiar seguro que no disfruta de tener un techo vibrante. Trata de mantener el ruido al mínimo: si puedes escuchar tu música fuera de tu estudio, entonces es probable que los demás también.

Trata de estar en silencio al entrar y salir de tu estudio, especialmente de noche, cuando los demás están durmiendo. Recuerda que todas las puertas del edificio son puertas contra incendios, si no las cierras con cuidado, se cerrarán con un golpe fuerte.

Not everyone shares your taste in music, the person downstairs trying to study might not appreciate a thumping ceiling. Try to keep noise to a minimum - if you can hear your music outside of your studio, then the chances are that everyone else can too.

Try to be quiet coming in and out of your flat as well, especially at night when others might be sleeping.

Remember that all doors in the building are fire doors - so if you don't close them quietly, they will close themselves with a loud thud!

Gestión del comportamiento antisocial *Handling anti-social behaviour*

Si te preocupa el comportamiento de otros residentes, la forma más efectiva de lidiar con cualquier situación es hablar directamente con la persona en cuestión, y tal vez con otras personas afectadas. Si esto no soluciona el problema, debes hablar con el equipo de alojamiento para que te asesoren. De cualquier modo, siempre puedes hablar con cualquier miembro del equipo de alojamiento para denunciar la situación.

Oficina de alojamiento: +34 911 455 175

Si consideras que se trata de un comportamiento antisocial que requiere acción policial, llama a la policía en el mismo momento en el que ocurra dicho incidente.

Número de la Policía Local: 092 / Número en caso de emergencias: 112

If other residents are behaving in ways that cause you concern, then in most cases the most effective way in dealing with the problem is to speak to them yourself, perhaps with others who are affected. If you don't find this helps, then you should speak to an on-site Accommodation Team to see whether they have any advice on the situation. You can also speak to any member of the team at the accommodation office to take the matter further.

If it's anti-social behaviour that you believe warrants police action then please call the police when the incident occurs.

Local police number: 092 / Emergency number: 112

Tus invitados *Your guests*

Puedes tener invitados para dormir en tu estudio por un máximo de tres noches al mes. El comportamiento de cualquier persona a la que invites a tu edificio o estudio, es en última instancia tu responsabilidad. Serás responsable de cualquier queja recibida, o cualquier daño causado por tus invitados, así que por favor asegúrate de que se comporten tan bien como tú!

Overnight guests are allowed in your studio for a maximum of three nights per month. The behaviour of any person you invite into your building or studio is ultimately your responsibility. You'll be held accountable if there are any complaints from your flatmates, or any damages caused by your guests, so make sure they behave as well as you do!



Mantente a salvo y seguro/a

Staying safe and secure

Estamos aquí para ti *We're here for you*

Queremos que disfrutes al máximo de la vida en Aravaca Madrid. No solo proporcionamos alojamiento de primera clase sino también el mejor servicio. Nuestro experimentado equipo local de alojamiento está aquí para ofrecerte todo el apoyo que necesites, disponible las 24 horas del día.

We want you to enjoy living at Aravaca Madrid to the full. We don't just provide first-class accommodation but also a first-class service. Our experienced on site accommodation team is here to offer all the support you need – and a member of the team is available 24-hours a day.

Es bueno compartir *It's good to share*

Si la vida universitaria no es como esperabas y no te sientes bien, no dejes que esto te supere: habla con un miembro de nuestro equipo. Siempre estamos dispuestos a ayudarte y trabajar en colaboración con el equipo de asistencia de tu universidad para garantizar que sepas cómo obtener ayuda y asesoramiento cuando lo necesites, y puedas aprovechar al máximo tu tiempo en la universidad.

If university life isn't everything you hoped and you are feeling unhappy, don't let it get on top of you – talk to a member of our team. We are always happy to help and work in partnership with your university's pastoral care team to ensure you know how to get help and advice when you need it, so that you can get the most out of your time at university.

Con buena salud *Good health*

Si te encuentras enfermo, puedes obtener una cita con un médico general en el centro de salud más cercano. Para asistencia médica fuera de horario, puedes ir al hospital más cercano. Siempre obtén asesoramiento de un profesional médico en persona si algún problema persiste algo o estás preocupado.

If you're feeling unwell you can get an appointment with a general practitioner at your nearest local health centre. For out of hours health assistance, you can go to the nearest hospital – but always get advice in person from a medical professional if anything persists or if you're worried.

Sistema sanitario en España Health care in Spain

Para todas aquellas consultas que no requieran urgencia, puedes visitar a un médico generalista en el centro de salud asignado para tu residencia. Debes registrarte en el centro de salud antes de poder atender cualquier consulta, por lo que te recomendamos que lo hagas durante la primera semana de tu llegada a Madrid. Recuerda llevar contigo una copia de tu contrato de hospedaje para el registro.

Estos servicios no tienen ningún coste para los estudiantes nacionales y estudiantes europeos en posesión de la Tarjeta Sanitaria Europea. Los estudiantes europeos necesitarán solicitar la Tarjeta Sanitaria Europea antes de venir a España: www.ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=es

En caso de ser estudiante no europeo, contacta durante los primeros días con tu seguro médico para saber cómo proceder en caso de necesitar cualquier tipo de asistencia médica.

Non-emergency healthcare matters are dealt with by doctors known as General Practitioners (GPs), in local health centre assigned to your address. You need to register with a doctor before you are treated in the nearest health centre, please bring a copy of your accommodation contract for your registration. And, we recommend you to do this within the first week of your arrival in Madrid.

National and EU students with the EU Health Insurance Card do not pay to register with or to consult with a GP in the Spanish health care system. EU students need to request EU Health Insurance Card prior to moving to Spain: www.ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=en

If you are a non EU student, please contact your health insurance during the first days to know how to proceed when in need of medical services.

Farmacias Pharmacies in Spain

En España, el primer punto de contacto cuando una persona está enferma son las farmacias, puedes ir a la más cercana a pedirles consejo sobre tu problema de salud y ellos te van a recomendar que tienes que hacer: o ir al centro de salud más cercano o tomar otro tipo de medidas (antigripales, etc)

In Spain, Pharmacies are the first stop when we start feeling sick. They are very professional and will always help you and recommend what you can do, either go to the local health centre or take any anti-flu medicine.

Medicina General / Centro de Salud en Madrid GP / Health centre in Madrid

Centro de Salud Pozuelo- estación

Calle Emisora 5

91 352 40 30 / 91 352 40 14

Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 *Mon to Fri 8:00am to 9:00pm*

<http://centrossanitarios.sanidadmadrid.org/RedAsistencial/DetalleAsistenciales.aspx?ID=403>

Hospital

Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (concertado público y privado)

Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (half public)

Av de los Reyes Católicos 2, 28040 Madrid

915 50 48 00

24h

<https://www.fjd.es/>

Dentistas Dentists

Los tratamientos dentales no están incluidos en el sistema sanitario español.

Dental treatment is not available on the Spanish health care system.

Dentista local en Madrid *Local dentist in Madrid*

Clinica Dental Aravaca- Doctor Chabani

Calle Via Lactea 1, 28023 Madrid

913 57 63 55

Lunes a viernes 10:30 a 21:00 sábados 10:30 14:00 *Mon to Fri 10:30am to 9:00om Saturday 10:30 14:00*

<http://www.dentistas-aravaca-pozuelo.com/>

Otros contactos de utilidad Other useful contacts

Teléfono de atención ciudadana | 060 | www.administracion.gob.es

Citizen care line | 060 | www.administracion.gob.es

Teléfono de la esperanza | 717 003 717 | www.telefonodelaesperanza.org

Hopeline | 717 003 717 | www.telefonodelaesperanza.org

Cruz Roja | 902 222 292 | www.cruzroja.es

Red Cross | 902 222 292 | www.cruzroja.es

Alcohólicos Anónimos | 913 418 282 | www.alcoholicos-anonimos.org

Alcoholics Anonymous | 913 418 282 | www.alcoholicos-anonimos.org

Información a la Mujer | 900 191 010 | www.inmujer.es

Women's Line | 900 191 010 | www.inmujer.es

Mantente a salvo Keeping yourself safe

Sigue estos simples consejos para asegurarte de que tú y tus pertenencias estén sanos y salvo. Cierra tu ventana cada vez que salgas de tu estudio. Asegúrate de que la puerta del edificio y la puerta de tu estudio permanezcan cerradas en todo momento, incluso cuando estés dentro. Cuando salgas, asegúrate que la puerta de tu estudio está cerrada para proteger tus pertenencias.

Nunca manipules, tapes o muevas ningún equipo de seguridad contra incendios. Hacerlo te pone a ti y a otros residentes en peligro. Cualquier persona que sea sorprendida haciendo esto se enfrentará a la expulsión inmediata, no te quedes parado ni dejes que otros pongan tu seguridad en riesgo si ves que alguien interfiere con los equipos de seguridad contra incendios. Asegúrate de saber qué hacer en caso de incendio y de cumplir con cualquier medida relativa a cuestiones de salud y seguridad.

Follow these simple tips to ensure that you and your belongings are kept safe and sound. Close your windows and lock your doors when you go out. Make sure that the door to the building and the door to your studio is kept locked at all times – even when you're in. When you're out, keep your studio door locked to protect your possessions.

Never tamper with, cover, or move any fire safety equipment. Doing so puts yourself and others at risk. Anyone caught doing this will face eviction, so don't stand by and let others do things that put you at risk if you see someone else interfering with fire safety equipment. Make sure you know what to do in case of fire and that you comply with any other health and safety regulations.

Seguridad general *General Safety*

Mantén las puertas de la entrada principal cerradas en todo momento y no las dejes abiertas.

Estate atento a cualquier extraño en el edificio. Te llevará un poco de tiempo conocer a todos los residentes del edificio, pero si alguien actúa de forma sospechosa, informa al equipo de alojamiento. No dejes pasar al edificio a nadie que no conozcas. Si son residentes de Aravaca Madrid, tendrán su propia llave y si la han olvidado siempre pueden llamar al equipo de alojamiento. Aconsejamos esto por la seguridad de todos.

Si tu estudio está en la planta baja, nunca dejes la ventana abierta cuando no estés allí, siempre asegúrate de guardar los objetos de valor fuera de la vista y cierra tu persiana para que la gente no pueda ver dentro. Siempre lleva tus llaves y/o tarjetas de acceso contigo y nunca se las dejes a nadie. Si te preocupa tu seguridad o la seguridad en el edificio, habla con un miembro del equipo de alojamiento durante el horario de oficina o llama a la policía.

Keep the main entrance doors locked at all times and do not prop them open.

Be aware of any strangers on the premises. It will take a while for you to recognise all tenants in the building, but if someone is acting suspiciously, let the accommodation team know. Don't let anyone into the building that you don't know or don't recognise. If they're tenants at Aravaca Madrid then they'll have their own fob to let themselves in and if they've forgotten their fob they can call the accommodation team. We advise this for everybody's safety and security.

If your studio is at ground level, do not leave your window open when you're not there, always make sure that you put any valuables out of sight and close your venetian blinds so that people can't see in. Always carry your keys and fob with you and never pass them to anyone else. If you're worried about your safety or any security on site, please speak with a member of the accommodation team during office hours or the police.

Seguridad contra incendios *Fire safety*

Es vital que sepas cómo prevenir el fuego y qué hacer ante un incendio. Consulta el procedimiento de evacuación del edificio en caso de incendios ubicado en los tableros de anuncios de Aravaca Madrid.

It's vital that you know how to prevent fire and what to do if one happens. Please refer to the fire evacuation procedure notice located on notice boards in Aravaca Madrid.

1. Conoce tu ruta de evacuación: está indicada en el tablón de anuncios de la Residencia para los caso de evacuación de incendios.

Cuando llegues a tu nueva habitación, asegúrate de saber dónde está la salida de incendios más cercana. Lee los avisos de incendios repartidos por el edificio para conocer también tus rutas de escape desde otras zonas.

Asegúrate de saber dónde se encuentra el punto de encuentro en caso de evacuación: estos detalles se encuentran en tu estudio y también en la recepción.

Asegúrate de saber dónde están los extintores y cómo usarlos, las instrucciones están en los avisos de incendio alrededor del edificio. Úsalos solo si estás seguro de cómo utilizarlos. En cualquier caso sigue el procedimiento de evacuación establecido.

El punto de encuentro en caso de evacuación está en el exterior de la valla de acceso al edificio.

1. Know your escape route – it is shown on the fire evacuation procedure notice.

When you arrive in your new room make sure you know where the nearest fire exit is. Read the fire notices dotted around the building so that you know your escape route from other areas as well.

Make sure you know where the evacuation assembly point is – details of this are located in your studio and also in reception.

Make sure you know where the fire extinguishers are and how to use them – instructions are on the fire notices around the building. Only use them if you are competent and confident. In all cases follow your on-site evacuation procedure.

The assembly point is outside the building front fence.

2. Mantén los accesos y salidas de emergencias siempre despejadas

Si notas cualquier obstrucción en las salidas de incendios, informa inmediatamente a un miembro de nuestro equipo. No deben guardarse bicicletas en tu estudio o en medio de una vía de escape.

2. Keep access and fire exits clear

If you notice any obstruction to fire exits, please let a member of the team know.

Bicycles must not be kept in your room or in the way of an escape route.

3. Conoce qué hay que hacer si suena la alarma de incendios

Consulta el procedimiento de evacuación.

No hagas uso de los ascensores. Dirígete al punto de encuentro en caso de evacuación: los detalles de la ubicación se muestran claramente en tu estudio y en la recepción.

Si ya has evacuado el edificio, no intentes volver a entrar hasta que un miembro del equipo o el cuerpo de bomberos te haya dado permiso para hacerlo.

3. Know what to do if a fire alarm sounds

Refer to your evacuation procedure.

Do not use the lifts. Make your way to the evacuation assembly point – location details are displayed clearly in your room and at reception.

If you have left the building, do not attempt to re-enter until a member of the team or fire brigade has given you permission to do so.

Prevención general contra incendios General fire prevention

Si la alarma contra incendios se activase, DEBES evacuar el edificio independientemente de la hora del día que sea. DEBES ir inmediatamente al punto de encuentro en caso de evacuación de incendios.

No uses indebidamente ningún equipo de prevención / extinción de incendios; estos equipos están ahí para tu seguridad y la de los demás en el edificio. Es esencial que siempre estén en perfecto funcionamiento. El equipo de alojamiento revisará el equipamiento de tu estudio semanalmente.

No traigas ningún mueble a estudio que no haya sido aceptado por el equipo de alojamiento. Esto es para garantizar que cumpla con los estándares de salud y seguridad.

Nunca dejes las puertas contra incendios abiertas.

No se permite fumar en ninguna parte del edificio. Por favor, no fumes al lado de la entrada principal donde hay tráfico constante de personas, ni cerca de cualquier ventana. Siempre deposita las colillas en los contenedores para tal fin.

No dejes que se acumulen residuos combustibles en tu estudio. Los siguientes artículos no están permitidos por comportar un riesgo de incendio:

- Cacerolas para freír
- Freidoras
- Luces halógenas
- Velas y quemadores de aceite
- Fuegos artificiales
- Barbacoas
- Quemadores de incienso
- Cualquier otro elemento con llama

If the fire alarm activates then you MUST evacuate the building regardless of time of day. You MUST go immediately to the fire evacuation assembly point.

Do not misuse any fire fighting/prevention equipment, this equipment is there for your safety and the safety of others in the building. It is essential that it is always in full working order. The equipment in your studio will be checked once a week by the accommodation team.

Do not bring furniture into your studio that has not been pre-approved by the accommodation team. This is to ensure that it complies with Health and Safety standards.

Do not prop open fire doors.

There is no smoking in any part of the building. Please do not smoke next to the front entrance where people regularly walk past or next to someone's window. Always put your cigarette ends in the bins provided.

Do not let combustible waste build up in your studio. The following items are not permitted due to being a fire hazard:

- *Chip pans*
- *Deep fat fryers*
- *Halogen lights*
- *Candles and oil burners*
- *Fireworks*
- *Barbeques*
- *Incense burners*
- *Other naked flames*



Buen cuidado del hogar

Good housekeeping

Buen cuidado del hogar *Clean living*

Tu cocina *Your kitchen*

A ninguno de nosotros nos gustan las tareas domésticas, pero es importante que tu cocina se mantenga siempre limpia. Realizaremos controles periódicos (pero no te preocupes que te avisaremos con suficiente antelación) y te avisaremos si tu cocina no pasa la inspección.

None of us like domestic chores, but it's important that your kitchen is kept clean. We'll be making regular checks (don't worry, we'll let you know beforehand when they will be) and we'll let you know if your kitchen fails any inspection.

Tu habitación *Your room*

Depende de tí que tu baño y habitación estén siempre limpios. Nuestros controles regulares son para garantizar que cumplas con nuestros estándares de salud y seguridad. En caso de estar por debajo de estos estándares, tendrás 24 horas para corregirlo e evitar cualquier cargo adicional.

Por favor recuerda:

- No utilices productos abrasivos.
- No coloques fotos o posters en ningún otro lugar que no sea tu tablón de notas.

It's up to you to keep your room and bathroom clean. Our regular checks are to ensure that they meet our health and safety standards. If they fall below standard, you'll have 24 hours to clean them up or risk a charge.

Please remember:

- *Please don't use abrasive cleaning products.*
- *Please don't put up posters or pictures other than on your notice board.*

Tu baño *Your bathroom*

Descalifica el cabezal de ducha cada pocos meses para que ésta funcione correctamente. Ten cuidado con tintes de pelo y productos que puedan dejar manchas en el baño

Descalcify your showerhead every few months to keep your shower working to the best of its ability. Please don't use hair or clothes dye in the bathroom.

Sostenibilidad *Green living*

Todos podemos contribuir a que el planeta sea un lugar más verde, empezando por la forma en que nos comportamos en casa. Ayúdanos a hacer de Aravaca Madrid un lugar sostenible garantizando que somos más eficientes en términos de energía en toda la propiedad.

We can all do more to make the planet a greener place, starting with how we behave in the home. Please help us make Aravaca Madrid a greener place by ensuring we're more energy efficient around the development.

Luces - apaga siempre las luces cuando no estés utilizando una habitación.

Lights – *always switch off if you're not using a room.*

Reciclaje - recicla tu basura separando el vidrio de los plásticos y cartón, utiliza los contenedores de reciclaje del edificio.

Recycle – *recycle as many waste items as you can, such as glass, plastics and cardboard, by using the recycling bins on site.*

Calefacción / AC - Acuérdate siempre de apagar el aire acondicionado cada vez que salgas de tu habitación o abras la ventana ya que no se apaga automáticamente.

Heating / AC – *Every time you leave your apartment or open the window, always remember to turn off the heating / AC in your room.*

Intercambio de libros - puedes reutilizar los libros de texto de otras personas y dejar que usen los tuyos de forma gratuita en sitios como: www.PaperBackSwap.com o www.bookint.eu. Todo lo que tienes que pagar son los gastos de envío. También puedes comprar libros de segunda mano en www.amazon.es.

Book swap – *you can re-use other people's textbooks and let them use yours for free on sites like: www.PaperBackSwap.com. All you have to pay for is shipping. You can also buy second hand books from Amazon: www.amazon.co.uk.*

Agua - cierra el grifo mientras te cepillas los dientes. Y utiliza un hervidor de agua, para ahorrar electricidad y agua utilizando la cantidad de agua necesaria en cada momento.

Water – *turn off the tap while brushing your teeth to conserve water. And when boiling a kettle, save electricity and water by never boiling more water than you need.*

Papel reciclado - antes de tirar una página impresa por error o aquellas hojas con notas a modo de borrador, ¿qué te parece darle uso al otro lado del papel para tomar notas en clase, o utilizarlos para tus listas de la compra y/o recordatorios?

Reuse paper – *before you throw away that page you printed by mistake or that paper covered in editing marks, how about using the other side to take notes in class, or chop it up to use as shopping lists and reminder notes?*

Apaga tu ordenador - de esta forma reduces el consumo de energía cuando no lo estés utilizando.

Turn off your computer – *reduce your energy consumption by turning off your computer when you're not using it.*

Sea ahorrador/a - en lugar de comprar prendas nueva de ropa o un dispositivo de última generación más caro, puedes ahorrarte algo de dinero y ayudar al medio ambiente comprando en una tienda benéfica local. Comprando en este tipo de establecimientos es otra forma de reciclaje: reduces la energía que utilizan las fábricas para producir nuevos artículos, y en más de una ocasión obtienes alguna ganga original para tu armario.

***Be thrifty** – instead of buying an expensive new outfit or gadget, you can save some cash and help out the environment by shopping at a local charity store. Charity store shopping is another form of recycling – you reduce the energy used by factories to make new items, as well as picking up some great, vintage bargains for your wardrobe.*

Pasa menos tiempo en la ducha - reduce el tiempo de tus duchas dos minutos para ahorrar agua y electricidad. ¡Esto significa dos minutos adicionales en la cama todas las mañanas!

***Spend less time in the shower** – cut down your shower time by just two minutes to save water and electricity. It also means you can enjoy an extra two minutes in bed every morning!*

Utiliza soportes digitales - salva árboles utilizando soportes digitales en lugar de imprimir cualquier documento en papel. Y, cambia tu cuenta bancaria y cualquier tarjeta de crédito a la facturación electrónica.

***Go paperless** – save trees by going online and changing your bank account and any credit cards to paperless billing.*

Reutiliza tus bolsas - evita las bolsas de plástico comprando un par de bolsas reutilizables. Se pueden usar para todo, desde para la compra de comida hasta para llevar tu almuerzo, libros o incluso un ordenador portátil.

***Reuse your bags** – avoid plastic bags by purchasing a couple of reusable shopping bags. They can be used for everything, from food shopping to carrying your lunch, books or even a laptop.*

Recicla tu teléfono móvil antiguo - gana algo de dinero al actualizar tu teléfono móvil visitando: www.movilbak.es

***Recycle your old mobile phone** – earn cashback when you upgrade your phone by visiting: www.movilbak.es*

Unifica tus productos para el cuidado del cabello: compra champú y acondicionador 2 en 1 para reducir a la mitad el desperdicio de productos para el cabello.

***Consolidate your hair care products** – buy 2-in-1 shampoo and conditioner to halve your hair product waste.*

Lave la ropa en frío - con los actuales detergentes puedes lavar tu ropa sin necesidad de someter tus prendas a un prematuro deterioro por lavarlas con agua caliente. Ahorrarás electricidad y tu ropa durará mucho más.

***Wash clothes at a cooler temperature** – modern washing powder means that 30 degrees should be plenty warm enough for your clothes. You'll save electricity and your clothes will last longer due to the reduced heat damage that they suffer.*



Tu contrato

Your contract

Tu contrato con nosotros es legalmente vinculante, por lo tanto, asegúrate de tener claro sus términos y condiciones. A continuación encontrarás una descripción general de algunos de los aspectos más importantes:

Estás sujeto a la estancia completa descrita en el contrato: si te vas antes de que finalice tu contrato, no recibirás ninguna reducción de tu alquiler.

El equipo de Collegiate AC puede necesitar acceso a tu estudio para inspecciones de habitaciones, mantenimiento y reparaciones, así como para mostrarlo a potenciales residentes durante los días de puertas abiertas. Siempre te avisaremos con un mínimo de 24 horas de antelación (a menos que sea imposible realizarlo).

Debe pagar tus rentas de hospedaje en las fechas de vencimiento indicadas en tu contrato: cualquier deuda pendiente eventualmente se podrán transferir a una agencia de cobros externa.

Si decides cambiar de estudio o intercambiar apartamento, se te cobrará una tarifa administrativa de 50€.

Collegiate AC no acepta responsabilidad alguna por la pérdida o daño a la propiedad de un residente, cualquiera que sea la circunstancia.

Si no estás seguro de tus obligaciones legales, vuelve a verificar tu contrato y háznos saber cualquier duda que tengas.

Your contract with us is legally binding so please make sure you're clear on its terms and conditions. Here's an overview of some of the key facts:

You are bound to the full contract period – if you leave before the contract ends you will not receive a reduction in rent.

The Collegiate AC team may need access to your studio for room inspections, maintenance and repairs, as well as for showing prospective students around during open days. We'll always give you at least 24 hours' notice (unless it is impractical to do so).

You must pay your accommodation fees on the due dates stated on your contract – outstanding debts will eventually be passed on to an external debt collecting agency.

If you decide to transfer to another studio or exchange flats, you will be charged an admin fee of 50€.

Collegiate AC does not accept liability for the loss or damage to any resident's property, whatever the circumstance.

If you're unsure of your full legal obligations, please double-check your contract agreement and let us know if you have any queries.

Salida de tu estudio antes del periodo acordado

Moving out

Cambio de habitaciones *Changing rooms*

Queremos asegurarnos de que estés 100% satisfecho con tu estancia con nosotros, por lo que si por algún motivo no estás satisfecho con tu estudio, puedes solicitar un cambio en la oficina de alojamiento. Ten en cuenta que durante las primeras semanas del trimestre, casi todos nuestros apartamentos están ocupados o asignados a estudiantes, por lo que un cambio en las primeras dos semanas podría ser poco probable. Ten paciencia e intenta instalarte y conocer a tus nuevos compañeros.

Por nuestra experiencia la mayoría de los estudiantes necesitan un par de semanas al principio para instalarse por completo, hacen nuevas amistades y luego no quieren mudarse, pero si realmente sientes que te gustaría cambiar de estudio, informa al equipo de alojamiento y haremos todo lo que esté a nuestro alcance. para encontrar el estudio más adecuado para tí en la menor brevedad posible.

Cobramos una tarifa de gastos administrativos de 50€ por el cambio de habitación, incluida la redacción del nuevo contrato.

We want to ensure you are 100% happy during your stay with us, so if for any reason you're unhappy with your studio, you can apply to change it at the accommodation office. Please bear in mind that during the first few weeks of term, almost all of our flats are occupied or allocated to students, so a change in the first two weeks might prove tricky. Instead, bear with us and try to settle in and get to know your new flatmates and home.

We've found that most students settle in within the first few weeks, make friends and then don't want to move, but if you really feel you would like to change studios, let the accommodation team know and we'll do our best to find you a more suitable studio as soon as we can.

We charge an admin fee of 50€ for a room change, including the drawing up of a new contract.

Mudanza final al termino de tu estancia

Moving out at the end of your tenancy

Siempre estamos tristes cuando nuestros residentes se van al final de su estancia, pero sabemos que todos los estudiantes tienen que marcharse en algún momento.

Como condición descrita en tu contrato, deberás reservar una cita con un miembro del equipo de alojamiento para realizar la inspección de salida. Estos son los requisitos para tu último día:

- Tu estudio debe quedar libre de cualquier pertenencias antes de las 12 del mediodía
- Devuelve todas tus llaves en recepción
- Asegúrate de que tu apartamento esté limpio antes de irte

We are always sad to see our residents leave, but we know that all tenancies have to end at some point.

As a condition of your contract, you'll need to book and meet a member of the team for a check-out inspection. There are a few requirements for your last day:

- *Your studio needs to be clear of all belongings by 12 noon*
- *Please return all keys to reception*
- *Please make sure your flat is clean before you leave*

Protección de tu información personal

Protecting your personal information

Collegiate Group se compromete a proteger y respetar la privacidad de todas las partes con las que interviene.

Tienes una serie de derechos y protecciones bajo la Ley de Protección General de Datos (GDPR) del 25 de mayo de 2018, de aplicación en todo el ámbito de la Unión Europea.

Para más información y conocer nuestro Aviso de privacidad completo, visita nuestra web en <https://www.collegiate-ac.es/politica-de-privacidad/>

Para cualquier pregunta, puedes contactarnos en dpt@collegiate-ac.com

Collegiate Group is committed to protecting and respecting the privacy of all parties with which it comes into contact.

You have a number of rights and protections under Data Privacy Law and Regulation. From the 25th May 2018, this is governed across all EU member states by the introduction of the General Data Protection Regulation (GDPR).

For more information, and to read our full Privacy Notice, please visit our website on <https://www.collegiate-ac.es/en/privacy-policy/>

For questions, you can contact us at dpt@collegiate-ac.com

Cargos adicionales por desperfectos/limpieza

Extra charges for damage/cleaning

Aquí tienes un resumen de los cargos por cualquier desperfecto a los siguientes artículos o limpieza adicional necesaria debido al comportamiento del inquilino:

Here is a rundown of charges for any damage to items or additional cleaning necessary due to a tenant's behaviour:

Estudio / Studio	Precio / Price
Cajones cama / Drawers under bed	€100
Tabla longitudinal / bed support on wall	€75
Estanteria encima cama / shelves under bed	€150
Cabecero / Bedside cabinet	€195
Colchón / Mattress	€170
Papel de pared Madrid / Madrid Wallpaper feature wall	€120
32" Television	€200
40" Television	€250
32" Soporte TV / TV Bracket	€30
40"TV Soporte / TV Bracket	€30
Mando a distancia / Remote	€30
Sofá Individual / Single bean bag	€155
Silla de estudio / Study chair	€60
Cajones / Drawers	€75
Tiradero cajonera / Chest of drawers	€20
Estanteria encima / Shelves	€150
Tabla escritorio / Desktop	€295
Tablón de notas / Noticeboard	€90
Armario / Wardrobe	€495
Puerta / Door	€70
Baldas armario / Wardrobe shelving	€20
Enchufes con toma USB / Plug sockets with USB ports	€60
Extractor cocina / Extractor fan (above stove)	€145
Horno Multifunción Indesit: (Diamond+ y Diamond with terrace) / Indesit multifunction oven (Diamond & Diamond with terrace)	€280
Microondas integrado (Diamond+ y Diamond with terrace) / Integrated microwave (Diamond & Diamond with terrace)	€80

Horno combinado con microondas / Combination oven & microwave	€265
Encimera de granito / Granite worktop	€475
Nevera-congelador integrado / Integrated fridge with freezer tray	€350
Placa induccion 2 fuegos / Induction 2 zones	€240
Placa inducción 3 fuegos/ Induction hob 3 zones	€260
Taburetes de cocina / Breakfast bar stool	€80
Lámpara colgante cocina / Breakfast bar ceiling lamp	€90
Renovar paredes / Redecorate walls	€60
Renovar techos / Redecorate ceiling	€60
Daños generales en paredes / General damage to walls	€60
Persianas / Blinds	€200
Ventanas / Window	€750
Cortina ventana / Curtains	€100
Perchas / Clothes hangers	€15
Colgador de pared / Hook	€15
Puertas y accesorios / Bedroom door and fittings	€480
Espejo de cuerpo entero / Full-length mirror	€140
Iluminación y accesorios / Lights and fittings	€50
Detectores de humo / Smoke detector	€50
Cubo de basura / Bin	€25
Mirilla puerta / Door peephole	€25
Extractor baño / Extractor fan	€60

Ensuite / Ensuite	Precio / Price
Ducha / Shower	€100
Mampara ducha / Glass shower door	€170
Espejo / Mirror	€55
Toallero / Towel hook rail	€25
Soporte papel WC / Toilet roll holder	€15
WC / Toilet	€120
Cabezal ducha / Showerhead	€10
Cable ducha / Shower cable	€10
Soporte jabón ducha / Soap holder	€20
Estantería cristal encima wc / Shelves under wc	€20
Estantería cristal encima lavabo / Glass shelf over sink	€40
Escobillero / Toilet brush	€15

Tapa WC / <i>Toilet seat</i>	€50
Grifos / <i>Taps</i>	€55
Lavabo / <i>Wash hand basin</i>	€45
Iluminación y accesorios / <i>Lights and fittings</i>	€50
Puertas y accesorios / <i>Door and fittings</i>	€345

Limpieza de tu habitación - tras una inspección o al final de tu estancia <i>Cleaning your room - after inspection or end of tenancy</i>	Precio / Price
Habitación limpieza general / <i>Bedroom - general clean</i>	€50
Estudio completo incl. baño y cocina / <i>Entire Studio inc bathroom & kitchen</i>	€65
Limpieza de suelos / <i>Bedroom flooring</i>	€30
Limpieza del baño / <i>Bathroom clean</i>	€25
Limpieza de cocina / <i>Kitchen clean</i>	€40
Sacar bolsas de basura / <i>Removal of rubbish</i>	€5 por bolsa / <i>per bag</i>

Otros / Other items	Precio / Price
Sustitución tarjeta - llaves de acceso / <i>Replacement fob - key</i>	€10
Sustitución llave buzón de correos / <i>Replacement mailbox key</i>	€15



Gestión de quejas y reclamaciones

Complaints handling and appeals

Cualquier queja estará sujeta al procedimiento de quejas que establece ANUK y estarán sujetas a una apelación independiente y serán remitidas al comité de estándares de ANUK para garantizar un proceso abierto, justo y transparente. También notificaríamos a cualquier universidad afiliada en nuestros informes mensuales y nos ocuparemos de cualquier queja importante a través de nuestro contacto diario / semanal rutinario.

Complaints will be subject to the ANUK complaint procedure and subject to independent appeal and referral up to the ANUK committee on standards to ensure we have an open, fair and transparent process. We would also notify any affiliated University in our monthly written reports and deal with any major complaints through our routine daily and weekly liaison.

Procedimiento de reclamaciones de Collegiate AC Ltd

Collegiate AC Ltd Complaints Procedure

Collegiate AC Ltd responde a las necesidades de nuestros estudiantes y visitantes y recibe comentarios y quejas como un medio de mejora continua de nuestros servicios. Necesariamente, no podremos cambiar las cosas de la forma que te gustaría o satisfacer siempre tus necesidades, pero siempre podremos darte una explicación de porqué se ha tomado una decisión. Collegiate AC Ltd siempre será profesional y cortés a la hora de tratar cualquier queja, y trataremos de responderte lo más rápido posible.

Collegiate AC Ltd es una gran comunidad y es inevitable que de vez en cuando surjan quejas. Este procedimiento explica:

- Cómo presentar una queja
- Qué esperar de nosotros en la resolución de la misma
- Qué puedes hacer si no estás satisfecho con la resolución

Informal

Si tienes una queja, en primera instancia comunícala a un miembro del equipo de alojamiento en persona o contacta con el equipo de administración central de Collegiate AC Ltd para tratar de resolver el problema lo más rápido posible. Si tienes cualquier queja, debes informarnos lo antes posible y dentro de las ocho semanas posteriores al hecho o a la falta de acción, sobre tu queja en cuestión. Normalmente, tu reclamación será reconocida en un plazo de 48 horas (excluyendo fines de semana, festivos y días festivos correspondientes al calendario universitario) y emitiremos una resolución dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la queja. Si las circunstancias implicasen una demora en nuestra respuesta, te mantendremos informando del proceso en todo momento.

If you have a complaint, in the first instance please discuss this with a member of the accommodation team in person or with the Collegiate AC Ltd central management team to try and resolve the matter swiftly. If you do have a complaint you should let us know as soon as possible and within eight weeks of the event or lack of action, about which you are complaining. Your complaint will normally be acknowledged within 48 hours (excluding weekends, public holidays and official University holidays) and responded to fully within five working days of the receipt of the complaint. If circumstances mean a full response is likely to take longer we will inform you and keep you informed of the process.

Formal

Fase 1 Stage 1

Si tienes una queja, en primera instancia comunícala a un miembro del equipo de alojamiento en persona o contacta con el equipo de administración central de Collegiate AC Ltd para tratar de resolver el problema lo más rápido posible. Si tienes cualquier queja, debes informarnos lo antes posible y dentro de las ocho semanas posteriores al hecho o a la falta de acción, sobre tu queja en cuestión. Normalmente, tu reclamación será reconocida en un plazo de 48 horas (excluyendo fines de semana, festivos y días festivos correspondientes al calendario universitario) y emitiremos una resolución dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la queja. Si las circunstancias implicasen una demora en nuestra respuesta, te mantendremos informando del proceso en todo momento.

If you have a complaint, in the first instance please discuss this with a member of the accommodation team in person or with the Collegiate AC Ltd central management team to try and resolve the matter swiftly. If you do have a complaint you should let us know as soon as possible and within eight weeks of the event or lack of action, about which you are complaining. Your complaint will normally be acknowledged within 48 hours (excluding weekends, public holidays and official University holidays) and responded to fully within five working days of the receipt of the complaint. If circumstances mean a full response is likely to take longer we will inform you and keep you informed of the process.

Fase 2 Stage 2

Si no estás satisfecho con la respuesta recibida en la Etapa 1, puedes apelar al Director de Residencias indicando la razón por la cual no estás satisfecho con la resolución inicial. Recibirás un acuse de recibo dentro de las 48 horas (excepto fines de semana, días festivos y días festivos correspondientes al calendario universitario) dentro de 10 días hábiles desde la recepción de tu queja recibirás una respuesta formal por escrito. Si aún no estás satisfecho con la resolución, tienes derecho a solicitar que tu reclamo sea llevado a revisión.

If you are unhappy with the response received at Stage 1 then you may appeal to the Director of Residences stating the reason why you are unhappy with the initial response. You will receive an acknowledgement within 48 hours (excluding weekends and holidays) from receipt of the appeal and a full written response within 10 working days. If you are still not happy with the response you have the right to ask for your complaint to be taken to Review.

Revisión Review

Si, recibida la resolución final a tu queja, piensas que el resultado de la misma no es justo o no se ha seguido el procedimiento adecuado, estas en tu derecho de solicitar por escrito una revisión al Director de Residencias dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de la misma. Deberás indicar por qué no estás satisfecho con la resolución emitida e incluir copia de cualquier correspondencia intercambiada durante las fases anteriores. Recibirás un acuse de recibo de tu solicitud de revision dentro de los cinco días hábiles posteriores.

El Registrador o el representante delegado por el mismo, revisará el caso en función de la documentación aportada y te notificará la decisión final dentro de los veinte días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de revisión. Haremos todo lo posible para seguir los límites de tiempo establecidos.

If, once a final decision on the complaint has been given you believe that the complaint has not been handled fairly or properly in accordance with this procedure, you can request a review by writing to the Director of Residences within ten working days of you receiving your written response. You will need to state why you are unhappy with the outcome and include copies of any correspondence exchanged during the earlier stages. You will receive an acknowledgement of your request within five working days.

The Registrar, or his or her delegated representative, will then review the case based on the documentation provided and will notify you of their decision within twenty working days of receipt of the request for the review. We will make every effort to follow the time limits set.

Confidencialidad Confidentiality

Todas las quejas se tratarán de forma confidencial, aunque es posible que haya que realizar consultas para investigar los asuntos objeto de la queja. La efectividad de cualquier proceso de gestión de quejas depende de que Collegiate pueda recopilar información apropiada de cada una de las partes involucradas para poder llevar a cabo una investigación adecuada. Por esta razón, no podremos gestionar quejas realizadas de forma anónima.

All complaints will be dealt with confidentially though enquiries may have to be made to investigate the matters that are the subject of the complaint. The effectiveness of any complaints procedure depends on Collegiate being able to collect appropriate information from the parties involved in order to investigate the matter properly. For this reason, anonymous complaints will not be dealt with.

Acoso Harassment

Collegiate AC Ltd busca crear un entorno residencial libre de cualquier tipo de acoso y protegiendo en todo momento la dignidad de los estudiantes y el personal independientemente de su género, orientación sexual, origen racial o étnico, religión o estado de discapacidad. Consideramos muy seriamente el acoso sexual, racial o personal y exigimos que todos los estudiantes y personal respeten esta norma en todo momento.

A los estudiantes que crean que están sufriendo cualquier tipo de acoso dentro de su alojamiento les recomendamos plantear esto con su tutor legal en primera instancia. También puede ponerse en contacto con la Oficina de Igualdad y Diversidad, o el Centro de Asesoramiento de las Asociaciones de Estudiantes.

Collegiate AC Ltd seeks to create a residential environment which is free of harassment and which protects the dignity of students and staff irrespective of their gender, sexual orientation, racial or ethnic background, religion or disabled status. It regards sexual, racial or personal harassment very seriously and requires all students and staff to observe its policy in this area.

Students who believe they are experiencing harassment within their accommodation are advised to raise this with their warden in the first instance. You can also contact the Equality and Diversity Office, or the Students Union Advice Centre.

Remisión externa External Referral

Collegiate AC Ltd está registrado para cumplir con las normas establecidas por el código de prácticas de ANUK para grandes promociones de alojamiento para estudiantiles. Si piensas que Collegiate AC Ltd no ha tratado tu caso adecuadamente, o que la resolución no es razonable, entonces, siempre que hayas agotado todos nuestros procedimientos internos, puedes presentar una queja directamente ante el Código ANUK.

Collegiate AC Ltd is registered to comply with the regulations set by the ANUK code of practice for larger student developments. If you believe that Collegiate AC Ltd has not dealt with your case properly, or that the outcome is unreasonable then you can, provided you have completed all of our internal procedures, complain to the ANUK Code directly.

Tenga en cuenta... Please note...

Esta información no cubre cada aspecto de tus obligaciones contractuales y, como residente, estás legalmente vinculado a los términos establecidos en tu contrato firmado de hospedaje.

This information does not cover every aspect of your contractual obligations, and as a resident you are legally bound to the terms set out in your signed tenancy agreement.



Igualdad y diversidad *Equality and diversity*

Collegiate - Compromiso de igualdad de oportunidades

Collegiate – committed to equal opportunities

Los responsable de cada edificio gestionado por Collegiate se asegurarán de que todos los procedimientos de asignación de alojamiento cumplan con las políticas aplicables de igualdad de oportunidades.

Donde no existan políticas de igualdad de oportunidades, los gerentes se asegurarán de que ninguna persona o grupo de personas sea discriminado o tratado injustamente por su raza, color, origen étnico o nacional, género, discapacidad, apariencia, edad, estado civil, orientación sexual, clase social o cualquier otro factor.

Como parte de su compromiso de asistencia a las personas con discapacidades, Collegiate se asegurará de que los cargos por las habitaciones adaptadas para el uso de estudiantes con discapacidades no excedan la tarifa estándar de la habitación para la propiedad en el que se encuentran.

Managers of Collegiate's premises will ensure that all accommodation allocation procedures comply with applicable equal opportunities policies.

Where no equal opportunities policies exist, managers will ensure that no person or group of persons is discriminated against or unfairly treated because of their race, colour, ethnic or national origin, gender, disability, appearance, age, marital status, sexual orientation, social status or any other factor.

As part of its commitment to assisting persons with disabilities, Collegiate will ensure that charges for rooms adapted for use by students with disabilities do not exceed the standard room rate for the building in which they are located.

¿Quiere saber más? Want to know more?

Si deseas saber más sobre el compromiso de Collegiate con la igualdad de oportunidades, contáctanos enviando un correo electrónico a tenants@collegiate-ac.com

If you would like to know more about Collegiate's commitment to equal opportunities, please contact us by emailing tenants@collegiate-ac.com



Collegiate Aravaca Madrid

Avenida del Talgo 79, 28023 Aravaca Madrid

Telephone: +34 911 455 175

Email: aravacamadrid@collegiate-ac.com

www.collegiate-ac.es

 /CollegiateAravacaMadrid

 @collegiate_uk

 @collegiateac_madrid

 @collegiateac



COLLEGIATE
Aravaca Madrid