

# Manual del Residente



**COLLEGIATE**

*Madrid Chamartín*



# Contenido

<b>1. <i>Bienvenid@s</i></b>	<b>7</b>
1.1. ¡Encantados de conocerte!	8
1.2. Información general	8
1.2.1. Bicicletas	8
1.2.2. Aparcamiento	8
1.2.3. Correo y paquetería	9
1.2.4. Transporte Público	10
1.3. ¡Podemos arreglarlo!	11
1.3.1. Pérdida de la llave	11
1.3.2. Mantenimiento	11
1.3.3. Reparación de emergencia	11
1.4. Tu alquiler	12
1.4.1. Fechas de pago del alquiler	12
1.4.2. Portal Collegiate: Pagos	12
1.4.3. Renovar tu reserva	12
<b>2. <i>Información general del contrato</i></b>	<b>14</b>
2.1. Check-Out	14
2.1.1. Cambio de habitación	14
2.1.2. Proceso de check out	14
2.2. Cargos extras por daños	15
2.3. Elementos personales en el estudio	16
<b>3. <i>Tu nueva comunidad</i></b>	<b>18</b>
3.1. Ofertas y descuentos para estudiantes	18
3.1.1. Transporte Público	18
3.1.2. Museos	19
3.1.3. Teléfonos móviles	19
3.1.4. Tu nueva ciudad	20
3.1.5. Mantente al día	20
3.2. Comunidad Collegiate	21
3.3. Servicios cercanos	21

<b>4.</b>	<b><i>La propiedad</i></b>	<b>24</b>
4.1.	Servicios y seguridad	24
4.2.	Servicio de limpieza	24
4.3.	Internet	24
4.4.	Instalaciones	25
4.4.1.	Piscina – En temporada de verano de 12:00pm a 9:00pm	25
4.4.2.	Gimnasio - 24/7	25
4.4.3.	Txokos / Salas de Cenas / Terrazas - de 10:00am a 12:00am	25
4.4.4.	Cine - de 11:00am a 11:00pm	25
4.4.5.	Salas de estudio - 24/7	25
4.4.6.	Aparcamiento	26
4.4.7.	Almacenamiento de bicicletas	26
4.4.8.	Patio Jardín	26
4.4.9.	Lavandería - 24/7	26
4.5.	Préstamo de Herramientas y electrodomésticos	26
<b>5.</b>	<b><i>Reglas y comportamiento</i></b>	<b>28</b>
5.1.	Reglas importantes	28
5.2.	Consejos para llevarte bien con tus vecinos	28
5.2.1.	Respetar el espacio de los demás	28
5.2.2.	Sé considerado con el ruido	29
5.2.3.	Comportamientos incívicos	29
5.2.4.	Tus invitados	29
5.3.	Procedimiento disciplinario por infracciones	30
<b>6.</b>	<b><i>Buena limpieza</i></b>	<b>32</b>
6.1.	Vida limpia	32
6.2.	Vida ecológica	32
<b>7.</b>	<b><i>Mantenerse seguro y protegido</i></b>	<b>34</b>
7.1.	¡Nuestro personal puede ayudarte!	34
7.2.	Salud en España	34
7.3.	Contactos útiles	34
7.4.	Seguridad general	35
7.5.	Seguridad y prevención de incendios	35
7.6.	Compromiso de la empresa	36

<b>8.</b>	<b><i>Igualdad y Diversidad</i></b>	<b>38</b>
8.1.	Reglas de la empresa	38
8.2.	Privacidad	38
<b>9.</b>	<b><i>Tramitación de reclamaciones</i></b>	<b>40</b>
9.1.	Procedimiento	40
9.1.1.	Informal	40
9.1.2.	Formal	40
9.2.	Confidencialidad	40
<b>10.</b>	<b><i>Protección de la Integridad Personal</i></b>	<b>42</b>
10.1.	Acoso	42
10.2.	Bienestar y Salud Mental	42



# 1. Bienvenid@s

*¡Hola!*

*Estás a punto de descubrir todo lo que necesitas saber sobre tu nuevo hogar en Madrid.*

*Echa un vistazo a este manual para encontrar las respuestas a todas tus dudas. Si hay algo sobre lo que todavía no estás seguro, nuestro personal estará encantado de ayudarte.*

*El manual también contiene algunas normas, pero tranquilo, son muy fáciles. Sólo son unas sencillas directrices para garantizar que tanto tú, como tus compañeros residentes, os sintáis libres, seguros y preparados para disfrutar de vuestra etapa universitaria.*

*Así que, ponte cómodo y déjanos acompañarte durante tu estancia en Collegiate Madrid Chamartín.*

## 1.1. *¡Encantados de conocerte!*

Puedes ponerte en contacto con el alojamiento a través de whatsapp, email o teléfono:

- Teléfono: +34 680 202 979
- Correo electrónico: madridchamartin@collegiate-ac.eu

La dirección de correo electrónico y el teléfono móvil con los que reservaste la habitación serán los que utilizaremos para ponernos en contacto contigo. Por favor, comprueba tus mensajes frecuentemente y guarda nuestro número en tus contactos para que puedas recibir todas las comunicaciones.

Si quieres que utilicemos una dirección de correo electrónico o un teléfono móvil diferentes, comunícaselo a cualquier miembro del equipo de Recepción.

Además, te dejamos aquí la dirección de la residencia:

Collegiate Madrid Chamartín, C/ Agustín de Foxá 34, 28036, Madrid.

## 1.2. *Información general*

### 1.2.1. **Bicicletas**

Moverse en bicicleta es una forma estupenda de hacer ejercicio y una manera barata y divertida de explorar Madrid. Si traes tu bicicleta podrás aparcarla sin problema, ya que en la residencia tenemos un aparcamiento específico para esto. Sólo tendrás que hablar con un miembro del equipo del alojamiento y rellenar un formulario.

Es recomendable dejar siempre la bicicleta atada con dos candados: uno para asegurarla a un soporte junto a la rueda delantera o trasera y el otro para atravesar la rueda restante y el cuadro. De este modo, no hay posibilidad de que al volver te encuentres con que lo único que te queda es una rueda.

Ten en cuenta que no podemos responsabilizarnos de las pérdidas o daños que puedan sufrir las bicicletas que se dejen en el aparcamiento. Si surge algún problema, por favor notifica a la policía y al equipo del Alojamiento.

### 1.2.2. **Aparcamiento**

Disponemos de parking subterráneo. Si necesitas una plaza, contacta con el equipo del alojamiento para que te informen de la disponibilidad y tarifas.

El uso del parking no está incluido en el alquiler, se trata de un pago adicional. Estas son las tarifas:

#### **Coches**

- Mes 120€

#### **Motos**

- Mes 90€

En caso de alquilar una plaza, se te entregará una tarjeta específica para el parking. Contacta con el equipo de alojamiento para activarla.

Por favor, ten en cuenta que el parking no tiene vigilancia permanente, y que Collegiate no se hace responsable de daños o robos durante su uso.

### 1.2.3. Correo y paquetería

Tanto el correo como la paquetería serán entregados en la recepción.

Si tus envíos necesitan ser firmados, un miembro del equipo lo firmará por ti sin problema. Por favor, asegúrate de que al hacer tu pedido uses la dirección completa. Es decir, debe incluir tu número de habitación también.

Te dejamos a continuación una plantilla de cómo debería aparecer:

*Nombre y Apellidos – **Número de habitación***

*Collegiate Madrid Chamartín*

*Calle Agustín de Foxá 34*

*28036 Madrid*

Para recoger los paquetes recibidos, tendrás que firmar un registro donde indiques el número de tu habitación y la cantidad de paquetes recogidos.

Por favor, ten en cuenta que el equipo del Alojamiento y Collegiate no se responsabilizan de la pérdida o daño de paquetes y entregas que no hayan sido firmados en recepción.

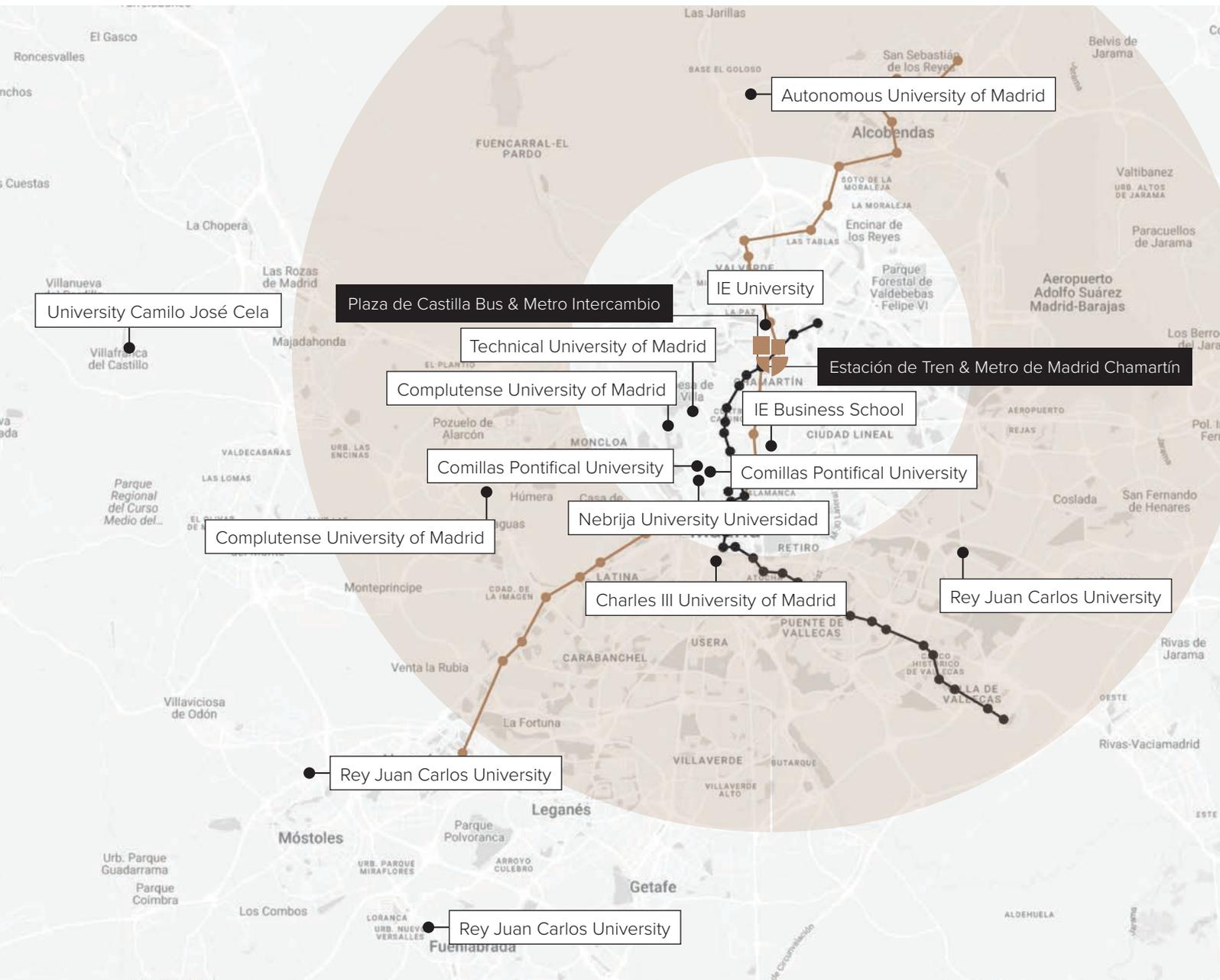
### 1.2.4. Transporte Público

Cerca de la residencia tienes muchas formas de moverte por Madrid. Justo a nuestro lado se encuentra la estación de Chamartín, desde donde podrás coger trenes de cercanías e incluso de media y larga distancia. Adicionalmente, en esta estación también encontrarás el metro, que podrá conectarte con distintos puntos de Madrid gracias a la línea 10 y 1.

10 y 1: La estación también está conectada con las líneas de Cercanías C-1, C-2, C-3, C-4, C-7, C-8 y C-10, que ofrecen conexiones rápidas con el centro de Madrid y muchos puntos de interés fuera de la ciudad.

A solo 5 minutos andando encontraras el Intercambiador Plaza de Castilla, donde podrás coger autobuses con los que recorrer la ciudad y los alrededores. Además, en este intercambiador también encontrarás la línea 9, 1 y 10 de metro.

Collegiate Madrid Chamartín está muy bien comunicada con las distintas universidades, puedes comprobarlo en este mapa.



## *1.3. ¡Podemos arreglarlo!*

### **1.3.1. Incidencias con la llave de tu habitación**

Estas cosas pasan, así que no te preocupes. Si pierdes la llave o esta termina rota, podemos sustituirla (con un coste adicional de 15 euros). Sólo tienes que pedirla en recepción. De cualquier modo, cuídala, guárdala bien e intenta recordar dónde la dejaste

### **1.3.2. Mantenimiento**

Las cosas se desgastan y se rompen, ¡así es la vida! Pero queremos que sientas que tu estudio está siempre en perfectas condiciones. Por eso, siempre tendrás a tu disposición al personal de mantenimiento para arreglar esas pequeñas cosas que puedan surgir durante tu estancia con nosotros.

Cuando necesites reparar algo, simplemente accede a tu portal y crea una solicitud de mantenimiento. Debes tener en cuenta que se solucionará de acuerdo con los trabajos planificados durante el día según la urgencia.

Desde el portal también podrás autorizar que el personal de la residencia entre o no a tu habitación cuando no estés para llevar a cabo el trabajo. Una vez este se haya resuelto, recibirás un email notificándolo.

### **1.3.3. Reparación de emergencia**

Sea cual sea el problema, es importante que informes a mantenimiento con la mayor urgencia posible. Ya sea una reparación urgente (como una tubería rota), o menos urgente (como un desagüe atascado), el personal debe estar informado para que la reparación se lleve a cabo de la manera más eficiente posible.

## 1.4. Tu alquiler

### 1.4.1. Fechas de pago del alquiler

Para aquellos residentes que paguen por plazos, estas son las fechas de pago:

	Tarifa de reserva	Pago en su totalidad - Fecha de vencimiento	Pago a plazos - Fechas de vencimiento
<b>12 meses</b>	500€	06/08/25	5 meses 06/08/25
			5 meses 05/01/26
			2 meses 04/05/26
<b>10 meses</b>	500€	06/08/25	4 meses 06/08/25
			4 meses 05/01/26
			2 meses 04/05/26
<b>5 meses</b>	500€	06/08/25	
<b>5 meses</b>	500€	05/01/26	
<b>6 meses</b>	500€	05/12/25	

También puedes encontrar esta información en el contrato.

Por favor, ten en cuenta que no aceptamos pagos en recepción, ni en efectivo, tarjeta o cheques. Los pagos deben realizarse únicamente a través del Portal. Desde ahí podrás efectuar los pagos con tarjeta de débito o crédito, o a través de transferencia bancaria.

Podrás ver toda la información al respecto en el Portal > Sección Pagos.

### 1.4.2. Portal Collegiate: Pagos

Podrás manejar los pagos directamente desde tu portal usando la tarjeta de crédito/débito que prefieras o a través de transferencia bancaria. Los servicios extra, los servicios de limpieza, también tendrán que adquirirse a través del Portal.

### 1.4.3. Renovar tu reserva

Nos encantaría si decidieses quedarte con nosotros durante otro periodo académico. Si quieres hacerlo, solo tienes que esperar a que el equipo de alojamiento te informe cuando las reservas estén abiertas.



## 2. Información general del contrato

El contrato es jurídicamente vinculante, así que te recomendamos que conozcas y entiendas bien todos los términos y condiciones. Aquí te dejamos un resumen de los principales puntos clave:

- Estás obligado a cumplir todo el periodo del contrato: si te vas antes de que finalice, no recibirás una reducción/devolución del alquiler.
- Deberás abonar los importes correspondientes al alquiler en las fechas indicadas en el contrato; Las deudas pendientes se transferirán a una agencia externa de cobro de deudas. Una vez que la deuda se haya transferido a la agencia, serás responsable de todos los gastos legales.
- El equipo de Collegiate necesitará acceder a tu habitación para inspeccionarla, realizar tareas de mantenimiento y reparaciones, así como para enseñarla a futuros estudiantes durante las jornadas de puertas abiertas. Siempre te avisaremos con al menos 24 horas de antelación (a no ser que no sea posible).
- Collegiate no se responsabiliza de la pérdida o daños que puedan sufrir los bienes de cualquier residente, sea cual sea la circunstancia. El seguro de contenido no está cubierto por el contrato de alojamiento.
- Si no estás seguro de cuáles son tus obligaciones legales, comprueba el contrato e infórmalos si tienes alguna duda.

### 2.1. Check-Out

#### 2.1.1. Cambio de habitación

Queremos asegurarnos de que estés 100% cómodo durante tu estancia con nosotros, así que, si por alguna razón no estás feliz en tu estudio, puedes ponerte en contacto con nosotros en recepción. Ten en cuenta que no podemos garantizarte el cambio de habitación, ya que casi todos nuestros estudios están ocupados o asignados a residentes. En lugar de eso, ten paciencia e intenta instalarte y conocer a tus nuevos compañeros. Ten en cuenta que, en caso de que sea posible el cambio, cobramos una tasa administrativa de 50 euros, incluida la elaboración de un nuevo contrato.

Hemos comprobado que la mayoría de los estudiantes se adaptan en las primeras semanas, hacen amigos y después no quieren cambiar de estudio, pero si realmente crees que te gustaría cambiar, díselo al equipo del alojamiento y haremos todo lo posible por encontrarte un estudio más adecuado lo antes posible.

#### 2.1.2. Proceso de check out

Siempre nos entristece que los residentes se marchen, pero, sabemos que todo tiene que terminar en algún momento.

Una de las condiciones del contrato es que debes reservar una cita y reunirte con un miembro de nuestro equipo para realizar una inspección de tu habitación antes de tu salida para comprobar el estado del estudio. Existen algunos requisitos para tu último día:

- La habitación debe estar libre de todas tus pertenencias a las 12 del mediodía.
- Debes devolver la llave recepción
- Asegúrate de que la habitación está limpia antes de que te vayas

## 2.2. Cargos extras por daños

A continuación, detallamos los gastos en caso de que se produzcan daños en alguno de los muebles de la habitación:

Code	Description	Price per Item	
Área de Dormitorio	1.2	Estructura de cama con dos cajones 1350x2000mm	625,08€
	1.5	Cabecero de cama (W1350xH1100xD30mm)	110,58€
	1.7	Librería fijada a pared (W1350xH250xD400mm)	142,77€
	1.8	Mesa de noche (W350xD350xH540mm)	104,27€
	1.12	Colchón 120-135mm ancho	186,00€
	2.6	Escritorio (L3505 x D550 x H750 mm) PREMIUM i /MAT ANTIDESLIZANTE	290,83€
	2.7	Set de cajones 550mm de profundidad	292,16€
	2.15	Unidad multimedia (W1325xD250xH720mm)	201,45€
	2.16A	40" TV	198,50€
	2.18A	Silla de escritorio (ALTERNATIVA)	161,87€
	2.19	Base Estructura metálica para escritorio Premium (W60xD60xH720mm)	418,49€
	2.20	Superficie antideslizante para escritorio (integrada en escritorio) - Tamaño A2 (i/ en precio escritorio)	50,00€
	4.1	Butaca	544,19€
	4.2	Percheros pared (Set de 2)	26,93€
4.3	Mesa auxiliar 40 cm diam.	758,28€	
Área De Cocina	5.1	Mueble bajo fregadero	167,72€
	5.2	Cubo de basura integrado a mueble bajo con fregadero	64,74€
	5.3	Mueble alto sobre fregadero	160,97€
	5.4	W600xD600xH750mm Mueble para refrigerador integrado bajo encimera	75,94€
	5.5	Mueble alto con microondas integrado y almacenaje superior	171,19€
	5.8	Mueble bajo para horno integrado y panel fijo	153,50€
	5.9	Mueble alto con extractor	225,46€
	5.13	W2280 x H260 mm Panel fijo frontal superior a techo	48,23€
	5.14	W995 x H390 mm Panel lateral cierre mueble superior	37,53€
	5.15	W600 x H840 mm Panel lateral cierre. Mueble inferior	41,89€

Área De Cocina	5.19	W2280x H100 mm zócalo	26,51€
	5.24	Mueble bajo abierto con balda (Premium)	157,72€
	5.25	W600 x D390 x H750 Estantería abierta a pared (Premium)	153,51€
	5.30	Encimera cocina forma L Premium L2300 +1400mm x 600 mm	612,63€
	5.31	Pie de barra de desayuno - Color: Bitter Chocolate	33,92€
	5.32	Taburete para barra de desayuno	159,82€
	5.33	Escurridor con bandeja	36,85€
	5.37	Aplacado pared para encimera de cocina a(625Hx2920LX10D) (Premium)	531,44€

Electrodomésticos De Cocina	6.1	400/450mm Fregadero acero inoxidable bajo encimera	154,10€
	6.2	Grifo monomando caño alto	78,96€
	6.3	Refrigerador integrado bajo encimera con bandeja congelador	312,46€
	6.4	Microondas integrado (H378mm, W560mm, D340mm)	180,83€
	6.5	Cocina de inducción 2-3 fuegos	246,71€
	6.7	Extractor cocina	99,05€
	6.8	Horno multifunción (H595mm, W595mm, D551mm)	193,90€

Eléctrico	7.1	Lámpara colgante	74,98€
	7.2	Tira LED integrado debajo de muebles altos de cocina (interruptores separados) 1100mm	47,15€
	7.3	Tira LED integrado debajo de muebles altos de cocina (interruptores separados) 600mm	42,55€

Cualquier coste por daños causados, o, por necesidad de arreglos de elementos y partes de la residencia no incluidos en esta lista, tanto en habitaciones y/o zonas comunes de la propiedad (se puede facilitar el estudiante, si lo desea, una lista del mobiliario y precios de zonas comunes, dado que no se ha incluido en esta guía por ser demasiado extenso), se verificará y estimará caso por caso según el coste real y se cobrará directamente a la persona responsable, previa notificación de la cantidad a pagar. Si lo desea, el residente podrá solicitar una factura de los costes a los que tendrá que hacer frente.

Ciertos elementos pueden conllevar un coste extra teniendo en cuenta factores como: el precio de los portes, la disponibilidad, cambios de precio con el paso de los años... Los precios de algunos elementos pueden incrementar incluso un 50% del precio original.

### *2.3. Elementos personales en el estudio*

Puedes traer muebles pequeños u otros objetos de decoración sólo si están autorizados por la Dirección/equipo del Alojamiento. Por favor, consulta con el equipo del Alojamiento si quieres traer algún objeto adicional a tu habitación.



## 3. Tu nueva comunidad

Madrid es una ciudad llena de energía y de oportunidades, ideal para aquellos estudiantes que buscan un entorno animado y cosmopolita. Desde la amabilidad de su gente y su ambiente acogedor, hasta su increíble oferta cultural y de ocio, Madrid es un lugar que nunca deja de sorprender. La ciudad combina a la perfección lo moderno con lo tradicional, con un centro urbano dinámico que se puede recorrer fácilmente en transporte público o a pie, y zonas tranquilas como sus numerosos parques, donde puedes desconectar del ajetreo diario.

A lo largo de la ciudad, encontrarás una gran variedad de comercios, restaurantes, cafeterías y tiendas de comida rápida, que ofrecen opciones para todos los gustos y presupuestos. Ya sea que quieras probar platos típicos como el bocadillo de calamares o disfrutar de una comida internacional, en Madrid podrás encontrarlo todo.

Además, la ciudad está siempre en movimiento, con eventos y festivales durante todo el año, conciertos en vivo, mercados, museos y una vida nocturna que nunca se detiene. Desde el bullicioso centro hasta los barrios más tranquilos, como Malasaña o Chamberí, Madrid tiene algo especial que ofrecer a cada uno de sus visitantes - ¡Te encantará!

Si tienes alguna duda o necesitas una recomendación local, el equipo de la residencia estará encantado de compartir sus mejores consejos sobre restaurantes, bares, tiendas y lugares secretos de la ciudad.

### 3.1. Ofertas y descuentos para estudiantes

Madrid da la bienvenida a estudiantes nacionales e internacionales que eligen estudiar en sus universidades y escuelas. No olvides consultar con tu universidad los descuentos disponibles con el Carné de Estudiante. Además, con el Carné Joven podrás disfrutar de descuentos en transporte, ocio, restaurantes y más, tanto en Madrid como en toda España.

#### 3.1.1. Transporte público

En Madrid, existen varias opciones de abono de transporte para adaptarse a las necesidades de los residentes y visitantes, especialmente útiles para estudiantes. Aquí te dejamos un resumen de las principales:

##### 1. Abono Transportes 30 días:

- **Normal:** Ideal para residentes, ofrece viajes ilimitados en metro, autobuses, y trenes de cercanías dentro de las zonas que selecciones.
- **Abono Joven (hasta 26 años):** Ofrece el mismo servicio que el abono normal, pero con un descuento significativo para jóvenes de hasta 26 años. Es ideal para estudiantes y permite viajar en las mismas zonas, con opciones de 30 días o anual.

##### 2. Abono Turístico:

- Dirigido a turistas, ofrece acceso ilimitado al transporte público durante 3, 5, 7 o 10 días, cubriendo todas las zonas de Madrid. Es muy conveniente para quienes visitan la ciudad y planean usar el transporte con frecuencia.

##### 3. Abonos para Cercanías Renfe:

- Aparte de los abonos para metro y autobuses, también existen abonos especiales para los trenes de cercanías, que se pueden adquirir en función de las zonas por las que se viaja.

Los abonos se pueden obtener en las máquinas automáticas de las estaciones de metro, en oficinas de atención al cliente, o a través de aplicaciones móviles. Además, es importante recordar que muchos abonos pueden tener precios más económicos si se utilizan con la **Tarjeta Multi**, que es una tarjeta recargable que facilita el uso del transporte.

### 3.1.2. Museos

Madrid tiene un montón de museos para todos los gustos, desde arte clásico hasta moderno, y lo mejor es que muchos están cerca unos de otros. Aquí te hacemos un resumen:

1. **Museo del Prado:** Es el más famoso y uno de los mejores de Europa. Tiene obras impresionantes de pintores como Velázquez, Goya, El Bosco y muchos más. Si te gusta el arte clásico, es imprescindible.
2. **Museo Reina Sofía:** Si prefieres el arte moderno, este es el lugar. Aquí puedes ver el famoso Guernica de Picasso y muchas otras obras contemporáneas de artistas como Dalí o Miró. Perfecto para los que buscan algo más actual.
3. **Museo Thyssen-Bornemisza:** Este museo es como un viaje a través de diferentes épocas del arte. Tiene una colección enorme que va desde los primitivos flamencos hasta el arte moderno. Es una mezcla perfecta entre lo antiguo y lo contemporáneo.
4. **Museo Sorolla:** Si eres fan del pintor español Joaquín Sorolla, este es su museo. Está en su antigua casa y se puede ver su obra de manera muy íntima. Además, tiene un jardín precioso.
5. **Museo de Historia de Madrid:** Si te interesa saber más sobre la historia de la ciudad, este museo es perfecto. Aquí puedes ver cómo era Madrid en diferentes épocas y cómo ha evolucionado.
6. **Museo Arqueológico Nacional:** Para los que aman la historia antigua, este museo tiene una impresionante colección de objetos arqueológicos de toda España, desde los tiempos prehistóricos hasta la Edad Media.
7. **Museo de Ciencias Naturales:** Ideal para los que se interesan por la biología, la geología o los dinosaurios. Este museo tiene exposiciones súper didácticas y bastante interactivas.

Además, hay muchos más de museos pequeños y galerías de arte contemporáneo por toda la ciudad, lo que hace que Madrid sea un paraíso para los amantes del arte. Y lo mejor es que, con el **Carné de Estudiante**, muchos de estos museos tienen descuentos o incluso entrada gratuita. ¡Así que no hay excusa para no explorarlos!

### 3.1.3. Teléfonos móviles

Cuando llegues a España, lo primero que vas a querer es tener un número español para poder estar en contacto con tus familiares y amigos. Aquí van algunas opciones fáciles:

1. **Tarjetas SIM prepago:** Esta es la opción más rápida y barata. Las puedes comprar en tiendas de Movistar, Vodafone, Orange o MásMóvil (incluso en el aeropuerto). Solo necesitas tu pasaporte y listo. Puedes recargarla cuando quieras y no te tienes que preocupar por contratos largos. Hay planes especiales para estudiantes que incluyen datos y llamadas a buen precio.
2. **Tarjetas SIM con contrato:** Si vas a estar más tiempo y quieres algo con más beneficios, puedes optar por un plan con contrato de alguna de las grandes operadoras. Solo necesitas tu pasaporte o NIE, y tal vez una cuenta bancaria española.

3. **Operadores virtuales (OMV):** Si lo que buscas es ahorrar, mira opciones como Pepephone, Simyo o Lowi. Son más baratas porque usan la red de otras compañías (como Vodafone o Movistar), pero tienen buenos precios y cobertura.

En general, si solo necesitas un número para llamadas y datos básicos, con la SIM prepago tendrás suficiente. Y no te olvides de llevar siempre tu pasaporte o NIE cuando vayas a comprar la tarjeta. ¡Así de fácil estarás conectado!

#### 3.1.4. Tu nueva ciudad

Madrid es una ciudad llena de cosas que hacer, ¡y más cuando eres estudiante! Aquí te dejamos algunas ideas:

1. **Cultura y museos:** Si te gusta el arte, no te puedes perder el **Museo del Prado**, el **Reina Sofía** o el **Museo Thyssen-Bornemisza**. Muchos ofrecen descuentos para estudiantes, así que aprovecha. También puedes visitar el **Museo Sorolla** o el **Museo Arqueológico Nacional** si te interesa la historia.
2. **Disfruta de los parques:** El **Parque del Retiro** es perfecto para relajarte, hacer picnic o alquilar una barca en el estanque. Si prefieres algo más grande, **Casa de Campo** ofrece muchas actividades al aire libre.
3. **Salir a tapear:** Madrid está lleno de bares y restaurantes donde disfrutar de tapas típicas. Barrio de **La Latina** es un clásico para ir de tapeo, pero también puedes explorar **Malasaña** o **Chamberí** para descubrir sitios nuevos.
4. **Fiesta y vida nocturna:** Madrid tiene una vida nocturna increíble. Los barrios de **Malasaña**, **Chueca** y **Huertas** están llenos de bares, clubs y discotecas donde puedes disfrutar hasta tarde. No te olvides de echar un vistazo a las fiestas universitarias que suelen ser muy populares entre los estudiantes.
5. **Atracciones turísticas:** Además de los museos, puedes visitar lugares icónicos como el **Palacio Real**, la **Puerta del Sol**, o el **Templo de Debod** para ver atardeceres impresionantes. También puedes ir al **Estadio Santiago Bernabéu** si eres fan del fútbol.
6. **Compras:** Si te gustan las compras, la **Gran Vía** tiene tiendas de todo tipo, desde moda hasta tecnología. También puedes visitar el **Rastro** los domingos para encontrar antigüedades y artículos únicos. También puedes acercarte a **Caleido**, centro comercial situado a 10 minutos andando de la residencia.
7. **Excursiones:** Madrid está muy bien comunicada para hacer excursiones de un día a lugares cercanos como **Toledo**, **Segovia** o la **Sierra de Madrid**.

Y, por supuesto, siempre hay festivales, conciertos y actividades para estudiantes, ¡así que no te aburrirás ni un segundo!

#### 3.1.5. Mantente al día

Para estar al día de los eventos y acontecimientos de la ciudad, te recomendamos que te mantengas informado a través de la web oficial del ayuntamiento de Madrid <https://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>.

Además te recomendamos seguir cuentas como @madridsecreto, @conciertospormadrid, @planesmadrid, @cityconfidential o @muchofomo – ¡En ellas podrás ver contenido de recomendaciones de todo tipo y actualizadas!

## 3.2. Comunidad Collegiate

La vida en comunidad es una parte clave de la experiencia universitaria. En Collegiate hemos hecho todo lo posible para que te sientas como en casa: un ambiente genial, rodeado de gente simpática y con un verdadero sentido de comunidad (aunque por supuesto, también tendrás tu propio espacio).

Queremos que disfrutes al máximo de tu tiempo con nosotros y que, cuando llegue el momento de marcharte, recuerdes esos años con una sonrisa.

¿Te gustaría aprovechar al máximo tu estancia aquí? Pues prepárate, porque nuestro equipo organiza eventos durante todo el año para que puedas conocer a tus compañeros, relajarte y, por supuesto, pasarlo bien.

Nos encanta compartir con todos la energía que se vive en nuestra residencia. Por eso, durante nuestros eventos tomaremos fotos y videos para nuestras redes sociales, mostrando lo increíble que es ser parte de esta comunidad. Si asistes a los eventos, entenderemos que estás de acuerdo en aparecer en nuestro contenido.

## 3.3. Servicios cercanos

A poca distancia de la residencia, podrás encontrar numerosos servicios que te serán de mucha utilidad en tu vida diaria, como:

### 1. Farmacias cercanas

#### Farmacia Trébol

Dirección: Calle de Agustín de Foxá, 25

Horario: Todos los días: 9:00 - 21:30

#### Farmacia Nuñez Morgado

Dirección: Calle de Nuñez Morgado, 11

Horario: Lunes a Viernes: 8:30 - 20:00, Sábados: 10:00 - 13:30

### 2. Supermercados cercanos

#### Mercadona

Dirección: Calle de Mauricio Legendre, 15

Horario: Lunes a Sábado: 9:00 - 21:30. Domingos cerrados

#### Carrefour Express

Dirección: Calle de Nuñez Morgado, 7

Horario: Lunes a Sábado: 8:30 - 22:30. Domingos: 10:00 - 22:00.

### 3. Bancos cercanos

#### Banco Santander

Dirección: Calle Agustín de Foxá, 32

Horario: Lunes a Viernes: 9:00 - 14:00

**CaixaBank**

Dirección: Calle de Agustín de Foxá, 23

Horario: Lunes a Viernes: 9:00 - 14:00

**BBVA**

Dirección: Calle Enrique Larreta, 4

Horario: Lunes a Viernes: 9:00 - 14:00

**4. Centros de Salud cercanos****Centro de Salud Nuñez Morgado**

Dirección: Calle de Nuñez Morgado, 4

Horario: Lunes a Viernes: 8:00 - 21:00 (Cita previa)

Teléfono: 913 14 31 51

**Hospital la Paz**

Dirección: P.º de la Castellana, 261, Fuencarral-El Pardo, 28046 Madrid

Horario: Lunes a Viernes: 24h

Teléfono: 917 27 70 00

**Olympia - Grupo Quirónsalud**

Dirección: P.º de la Castellana, 259, Fuencarral-El Pardo, 28046 Madrid

Horario: De lunes a viernes de: 8:00 - 21:00

Teléfono: 914 10 12 00



## 4. La propiedad

### 4.1. Servicios y seguridad

Nuestro equipo estará encantado de ayudarte con cualquier pregunta sobre la ciudad, el transporte o el ocio. De todos modos, te mantendremos informado sobre futuros eventos para que disfrutes al máximo en nuestras zonas comunes.

En la residencia tendrás:

- Wifi de alta velocidad en todo el edificio
- Acceso Seguro y cámaras de seguridad
- Tarifas con todo incluido: calefacción, luz y agua

Ofrecemos un edificio con personal las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No dudes en pasarte por recepción y conocer a nuestro equipo.

### 4.2. Servicio de limpieza

Puedes solicitar el servicio de limpieza para tu habitación desde el portal. Una vez confirmado el servicio, el equipo del Alojamiento te indicará el día y la hora en que se realizará la limpieza.

¡Recuerda que esto es un servicio adicional y no está incluido en el precio de la habitación!

### 4.3. Internet

La banda ancha y el Wi-Fi están disponibles en todo el edificio las 24 horas del día para que puedas estar siempre conectado.

Las conexiones por cable están disponibles a través de un cable Ethernet conectado a la toma de corriente de la habitación: simplemente abre tu navegador y sigue las instrucciones.

Para conexiones inalámbricas, sigue estos pasos:

1. Conéctate a la red **ASK4WIFI**
2. Visita **registro.ask4.es**
3. Sigue las instrucciones para crear tu cuenta

Y si tienes un nuevo dispositivo:

1. En el nuevo dispositivo, inicia sesión en **myaccount.ask4.com**
2. Haz clic en la opción para **“activar este dispositivo”**

## *4.4. Instalaciones*

### **4.4.1. Piscina – En temporada de verano de 12:00 p.m. a 9:00 p.m.**

La piscina de nuestra residencia es el lugar perfecto para refrescarte y relajarte entre clases. Un espacio tranquilo y cómodo donde podrás disfrutar de un buen baño, estudiar al aire libre o pasar un rato agradable con tus compañeros. ¡No te olvides la toalla!

### **4.4.2. Gimnasio - 24/7**

El gimnasio está abierto 24/7 y está equipado con todas las máquinas que puedas necesitar para un entrenamiento más que completo.

¿Te gustaría organizar alguna clase para tus compañeros de la residencia? ¿Quizás yoga, Zumba...? Habla con dirección y te ayudarán a organizarlo.

El gimnasio está siempre vigilado por cámaras de videovigilancia, pero recuerda que, cuando entrenas, tú seguridad es ante todo responsabilidad tuya.

### **4.4.3. Txokos / Salas de Cenas / Terrazas - de 10:00am a 12:00am**

Nuestros txokos ofrecen un espacio ideal para socializar y relajarse después de un largo día de estudio.

Estas salas podrán reservarse para que tus amigos y tú podáis disfrutar de reuniones y cenas. En ellas encontrarás todo lo que necesitas, ¡la cocina está completamente equipada! Lo único que tendrás que llevar son tus amigos, comida y algo para beber.

Por favor, ten en cuenta que cuando utilices esta sala debes dejarla como la encontraste y reservarla con antelación en recepción.

### **4.4.4. Cine - de 11:00am a 11:00pm**

¡Nuestro espacio de cine te va a encantar! Está equipado con lo último en tecnología audiovisual, incluyendo una gran pantalla y todo lo que necesitas para conectar todos tus dispositivos. Puedes organizar tu propia noche de cine o juntarte con tus amigos para ver el partido más esperado del año, ¡tú eliges!

Eso sí, recuerda cuidar el equipo y usarlo con respeto para que todos puedan disfrutarlo sin problemas.

### **4.4.5. Salas de estudio - 24/7**

Tu habitación tiene todo lo que necesitas para estudiar tranquilo: escritorio, corcho y hasta un televisor para conectar tus dispositivos. Si te apetece un cambio de ambiente, ¡puedes pasarte por las salas de estudio y ponerte al día con otros residentes!

El acceso a la biblioteca es libre, pero para las salas de estudio necesitas hacer una reserva por email, WhatsApp o hablar directamente con recepción.

Las salas de estudio están pensadas para que puedas estudiar a tu manera: repasar, compartir ideas y resolver dudas con los demás. Están disponibles las 24 horas, así que puedes usarlas cuando te venga bien, de día o de noche.

Recuerda que a veces la gente prefiere estudiar en silencio, así que sé respetuoso con los demás y disfruta del espacio.

#### **4.4.6. Aparcamiento**

También ponemos a tu disposición una plaza de aparcamiento para tu coche o moto en nuestro parking por un coste adicional.

#### **4.4.7. Almacenamiento de bicicletas**

Tienes varios puntos donde aparcar tu bicicleta en la residencia, si no los encuentras, pregunta al personal del alojamiento.

#### **4.4.8. Patio Jardín**

Sal a tomar aire fresco y disfruta del jardín. Es el lugar ideal para leer, relajarte con tus amigos o simplemente aprovechar el sol. Eso sí, recuerda dejar todo limpio y ordenado, así los demás residentes podrán disfrutar del espacio igual que tú.

#### **4.4.9. Lavandería - 24/7**

Si tienes ropa sucia, coge tu cesto y usa nuestra lavandería. Está equipada con lavadoras y secadoras, y las puedes usar en cualquier momento del día.

¿Cómo lavar tu ropa? ¡ Súper fácil!

1. Escanea el código QR de abajo o entra en cclean.app
2. Descarga la app en tu móvil
3. El nombre de nuestra lavandería es JULIO
4. Regístrate y confirma tu correo
5. Paga por tu sesión de lavado/seco, elige la temperatura y ¡dale a Iniciar! El detergente y el suavizante ya están incluidos en cada lavado.

¿Necesitas ayuda? Y recuerda:

- No sobrecargues las secadoras, y no pongas más de la mitad de ropa mojada.
- Sigue las instrucciones de lavado que vienen en las etiquetas.
- Separa la ropa de color de la blanca.



## ***4.5. Préstamo de herramientas y electrodomésticos***

En recepción puedes pedir prestado todo lo que necesites para tu habitación o las zonas comunes: desde aspiradoras y planchas hasta juegos de mesa - ¡Solo tienes que preguntar al personal!

Para algunos objetos tendrás que firmar el registro digital, y para otros llevaremos un control de quién los ha cogido. Eso sí, recuerda devolver todo antes de las 11 p.m. el mismo día, o podrías acabar pagando una multa por retraso.



## 5. Reglas y comportamiento

### 5.1. Reglas importantes

En Collegiate Madrid Chamartín tenemos reglas sencillas que se deben seguir para asegurar que tanto tú como los demás residentes estéis cómodos y tranquilos. Si no cumples con estas normas se podría llegar a cancelar el contrato, tomar acciones legales e incluso pedir una compensación.

Por favor, mantén tu estudio limpio y en buen estado. No modifiques ni muevas los muebles, ni pongas cosas en las paredes, techo o suelo (como cuadros o carteles), a menos que sea en los espacios destinados para ello. Además, asegúrate de no dejar la puerta del estudio abierta cuando salgas, y cuando te vayas, cierra bien la puerta y revisa que las ventanas estén cerradas.

Si necesitas alguna reparación o mantenimiento, ¡nuestro equipo estará dispuesto a ayudarte! No intentes hacerlo tú mismo, avísanos y lo solucionamos enseguida.

El apartamento tiene todo lo que necesitas, tanto muebles como electrodomésticos. Recuerda que no puedes traer electrodomésticos adicionales como neveras, congeladores, calefactores, ventiladores o cualquier cosa similar que no esté proporcionada por la residencia.

Tampoco está permitido colgar o poner nada en las ventanas, huecos de las ventanas, balcones o en la fachada exterior. Tampoco dentro del apartamento si es visible desde fuera. Además, las banderas o cualquier otro tipo de elemento que pueda verse como una declaración (ya sea política, deportiva o de otro tipo) o que pueda resultar ofensivo o discriminatorio, están totalmente prohibidos.

Para mantener el equilibrio entre estudiar y descansar, te pedimos que evites que la televisión, la música o cualquier otro aparato de sonido se escuche fuera de tu apartamento, especialmente entre las 9 p.m. y las 9 a.m. Fuera de esos horarios, recuerda siempre ser respetuoso con la tranquilidad y privacidad de los demás.

No participes en ninguna actividad comercial, profesional o de negocios desde tu apartamento - Utiliza la habitación como espacio privado residencial ocupado exclusivamente por ti.

Por último, ten en cuenta que está prohibido fumar o vapear dentro de las instalaciones. Solo se permite fumar / vapear en los lugares asignados para ello.

### 5.2. Consejos para llevarte bien con tus vecinos

Queremos asegurarnos de que todos disfrutéis de Collegiate Madrid Chamartín, por lo que os pedimos que sigáis unas simples pautas.

#### 5.2.1. Respeta el espacio de los demás

Por favor, deja las áreas comunes (es decir, sala de estudio, bar, salón, comedor, gimnasio o piscina) en las mismas condiciones en que las encuentres. No está permitido depositar objetos personales como zapatos, paraguas, etc. en los pasillos fuera de tu habitación, recuerda que estos son espacios comunes y debes mantener tus pertenencias dentro de tu habitación.

Todas las áreas comunes se limpian todos los días por el servicio de limpieza general que ofrece Collegiate. Para que se lleve a cabo de la mejor manera posible y para garantizar un entorno óptimo, necesitamos la cooperación de todos: trata de no dejar ni abandonar objetos tirados por ahí. Ten en cuenta que los objetos que se encuentren abandonados en las zonas comunes por más de 24h, serán retirados por el equipo del alojamiento y desechados cuando sea preciso - ¡Esto incluye la ropa de la lavandería!

En cuanto a las cocinas comunitarias (txokos), pedimos que se dejen lo más ordenadas posible después de su uso, que se laven los platos, se limpien las superficies de cocción, y que no se dejen alimentos frescos ni paquetes abiertos.

### **5.2.2. Sé considerado con el ruido**

No todo el mundo tiene el mismo gusto musical que tú, y aunque a tus compañeros de planta les guste lo que pones, al vecino de abajo que puede que esté estudiando no le va a gustar tanto.

Además, ten en cuenta de que si decides poner música fuera de tu cuarto, lo más probable es que los demás también lo hagan, y eso puede acabar siendo un escándalo.

Recuerda que, a partir de las 11 p.m., está prohibido usar amplificadores de música en la residencia (¡incluso en el jardín!). El personal y/o los vigilantes nocturnos pueden pedirte que apagues esos aparatos si los estás usando más tarde de lo permitido, e incluso pueden confiscarlos si vuelves a hacerlo.

Adicionalmente, intenta ser lo más silencioso posible al entrar y salir de tu apartamento, sobre todo por la noche cuando la gente puede estar durmiendo. Y cuidado con las puertas ya que son cortafuegos: si las cierras de golpe, hacen un ruido tremendo, así que asegúrate de cerrarlas despacio.

### **5.2.3. Comportamientos incívicos**

Si otros residentes están haciendo algo que te preocupa, lo mejor suele ser hablar directamente con ellos, tal vez junto a otras personas afectadas. Si eso no ayuda, entonces avisa a cualquier miembro del equipo del alojamiento para que se encarguen del asunto.

Si el problema es más grave y crees que necesita intervención policial, no dudes en llamar a la policía en el momento en que pase. El número en España es: **091**

### **5.2.4. Tus invitados**

- Todos los huéspedes tienen que registrarse en recepción.
- Si alguien se queda a dormir en tu habitación, puede hacerlo un máximo de seis noches al mes (ya sea en días consecutivos, o a lo largo del mes). Recuerda que las habitaciones están pensadas para una sola persona, así que tener visitas de noche debería ser algo ocasional.
- Tú eres el responsable del comportamiento de cualquier persona que invites a tu estudio. Si tus compañeros se quejan o si tus invitados causan algún daño, serás tú quien tenga que responder por ellos. ¡Así que asegúrate de que se porten tan bien como tú!

### 5.3. *Procedimiento disciplinario por infracciones*

En las residencias Collegiate, lo que más nos importa es que todos los residentes estén tranquilos, seguros y cómodos. Por eso, nos aseguramos de que todos conozcan las reglas y, lo más importante, que las respeten. Si alguien no cumple con las normas, habrá sanciones, que podrán ser económicas según la gravedad.

Aquí te dejamos un resumen de lo que ya está en el contrato de alojamiento y sus anexos.

Si se trata de infracciones pequeñas o aisladas, recibirás una advertencia. Pero si se cometen infracciones graves o de forma reiterada que afecten a la seguridad, el bienestar de la residencia o a la calidad de vida de los demás, se seguirá un proceso disciplinario en varias etapas. En casos extremos, eso puede llevar a la expulsión del residente y hasta a una demanda.

- Primera advertencia: aviso por parte del personal, a través de los canales de comunicación habituales utilizados en la propiedad (correo electrónico y/o WhatsApp)
- Segunda advertencia: citación a entrevista con Dirección

A partir de la segunda advertencia, se activará un sistema de advertencias oficiales en tres etapas, cada una de las cuales podrá dar lugar a la aplicación de una sanción adecuada al tipo y frecuencia en el tiempo de la infracción cometida:

**Carta Verde:** 1º aviso oficial, enviado por correo electrónico y carta física al residente

**Carta Ámbar:** 2º aviso oficial, enviado por e-mail y carta física al residente y al aval (si se indica en el contrato)

**Carta Roja:** 3º y último aviso oficial, enviado por correo electrónico y carta física al residente, aval (si se indica en el contrato) y abogados de Collegiate. A raíz de esta advertencia, se aplicará la expulsión inmediata del residente y la retención de todas las cantidades ya pagadas relacionadas con el contrato.



## 6. Buena limpieza

### 6.1. Vida limpia

Es importante que el apartamento se mantenga limpio. Haremos comprobaciones periódicas (no te preocupes, te avisaremos con antelación de cuándo serán) y te avisaremos si no pasases alguna inspección.

En este caso, sería necesario enviar a nuestro equipo de limpieza con un cargo extra previo al estudiante.

### 6.2. Vida ecológica

Todos podemos hacer nuestra parte para que el planeta sea un lugar más verde, ¡y todo empieza en casa! Ayúdanos a hacer de Collegiate Madrid Chamartín un sitio más sostenible, siendo más eficientes con la energía y cuidando los recursos.

- **Luces:** Apaga las luces cuando no las estés usando.
- **Reciclaje:** Recicla todo lo que puedas: vidrio, plásticos, cartón... Usa los contenedores de reciclaje que tenemos aquí. Si no sabes cómo hacerlo, consulta al equipo de la residencia.
- **Calefacción:** Si abres la ventana, la calefacción o aire acondicionado de tu habitación se apagarán automáticamente.
- **Agua:** Cierra el grifo mientras te cepillas los dientes para no desperdiciar agua. Y si vas a hervir agua, no pongas más de lo que realmente necesitas.
- **Reutiliza el papel:** Antes de tirar ese papel que imprimiste por error, ¿por qué no usas el otro lado para apuntes o lo usas para hacer una lista de la compra?
- **Apaga tu ordenador:** Si no lo estás usando, apágalo. Así ahorras energía.
- **Dúchate rápido:** Intenta reducir el tiempo de la ducha solo unos minutos. No solo ahorras agua y electricidad, ¡también puedes dormir un par de minutos más!
- **Adiós al papel:** Limita su uso, intenta no imprimir lo que no sea realmente necesario.
- **Reutiliza tus bolsas:** En vez de usar bolsas de plástico, compra unas reutilizables. Son perfectas para hacer la compra, llevar tu almuerzo, los libros o incluso tu ordenador.
- **Lava a baja temperatura:** Lava tu ropa a 30 grados. El detergente moderno funciona igual de bien y ahorras electricidad. Además, tu ropa durará más porque no sufre tanto por el calor.

¡Pequeños cambios pueden hacer una gran diferencia!



## 7. Mantenerse seguro y protegido

### 7.1. ¡Nuestro personal puede ayudarte!

Queremos que disfrutes al máximo de tu estancia con nosotros. Aquí no solo tendrás un alojamiento de lujo, sino también un servicio acorde. Nuestro equipo de alojamiento estará siempre disponible para ayudarte con lo que necesites, ¡habrá alguien a tu disposición las 24 horas!

### 7.2. Salud en España

En España, el sistema de salud es público y se llama **Sistema Nacional de Salud (SNS)**. Si tienes una **tarjeta sanitaria**, puedes acceder a la mayoría de los servicios médicos de manera gratuita o con una pequeña aportación. Sin embargo, como estudiante extranjero, no tienes acceso directo a la tarjeta sanitaria si no tienes un contrato de trabajo o residencia, a menos que tengas un seguro médico privado o estés cubierto por la Seguridad Social de tu país.

Aquí te dejamos los puntos clave:

**Seguro médico privado:** Si eres estudiante, lo más común es que tengas un seguro médico privado. Con este seguro, puedes ir a médicos y hospitales privados, o algunos públicos, según lo cubra tu plan.

**Seguro médico a través de la tarjeta sanitaria:** Si estás cubierto por la Seguridad Social española (por ejemplo, si trabajas a tiempo parcial), puedes acceder al SNS, que te cubre casi todas las necesidades de salud, desde consultas hasta operaciones. Para esto, necesitas **empadronarte** en Madrid y obtener tu tarjeta sanitaria.

**Atención en urgencias:** En caso de emergencia, puedes acudir a un **hospital público** sin importar si tienes seguro. La atención de urgencias es gratuita.

**Centros de salud:** Para consultas generales, tienes que ir a tu centro de salud local, donde te asignarán un médico de cabecera. Para ir a especialistas o hacerte análisis, normalmente necesitarás una **derivación** de tu médico de cabecera.

En resumen, lo ideal es que consigas un seguro médico privado, especialmente si vas a estar solo un tiempo en Madrid. Si planeas quedarte más tiempo y trabajar, podrás acceder al sistema público con la tarjeta sanitaria.

### 7.3. Contactos útiles

En caso de emergencia en España, el número para llamar es el 112, que es el número de emergencia general en toda la Unión Europea. Este número funciona para cualquier tipo de urgencia, ya sea médica, policial o de bomberos, y puedes comunicarte en inglés si lo necesitas, ya que muchos operadores lo hablan.

Los servicios de emergencia en España son generalmente rápidos y confiables. Es recomendable que tengas a mano el número de tu embajada o consulado en caso de necesitar asistencia adicional durante una emergencia.

Recuerda que, si tienes un seguro médico, también puedes contactar con tu aseguradora para que te ayude a coordinar la atención en hospitales privados o servicios médicos especializados.

## 7.4. Seguridad general

Aquí tienes unos sencillos consejos:

**Cierra las ventanas y asegúrate de que la puerta de tu habitación se cierra correctamente** cuando salgas.

**No toques ni muevas el equipo de seguridad contra incendios** – Esto incluye extintores y puertas de emergencia. También asegúrate de saber qué hacer en caso de incendio y de seguir siempre las normas de seguridad.

**Estate atento a personas extrañas** por el edificio. Al principio no conocerás a todo el mundo, pero si alguien te parece sospechoso, avísalo al equipo del alojamiento. No dejes entrar a nadie que no conozcas o que no tenga pinta de ser residente. Si son residentes, deberían tener su propia llave, si la olvidaron, pueden contactar con el equipo del alojamiento.

**Lleva siempre contigo la llave**, y no se las dejes a nadie.

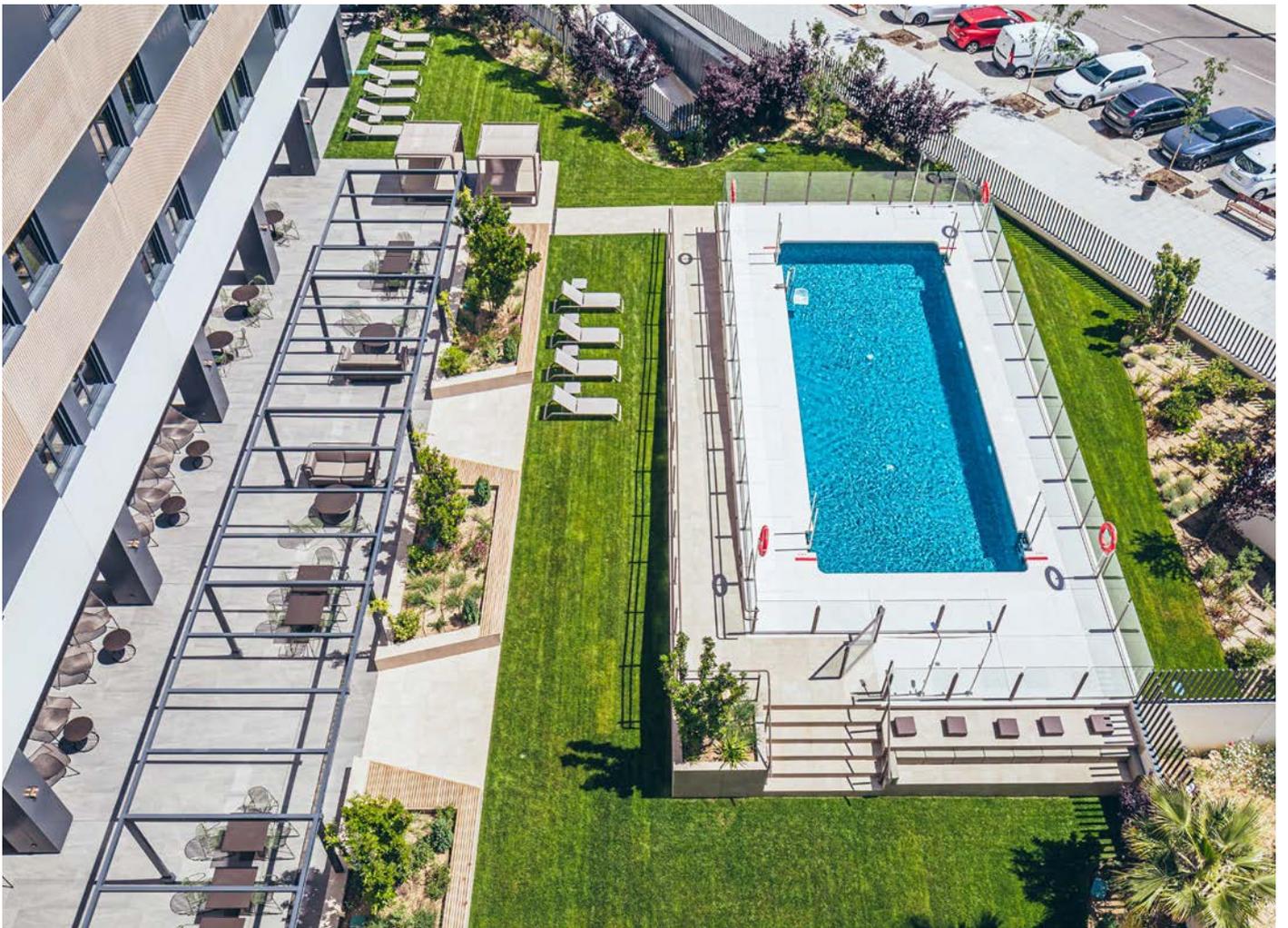
## 7.5. Seguridad y prevención de incendios

- Es muy importante saber qué hacer si hay un incendio. Revisa el procedimiento de evacuación que encontrarás en los tableros de anuncios.
- Cuando llegues a tu nueva habitación, asegúrate de saber dónde está la salida de emergencia más cercana. También échale un vistazo a los carteles de seguridad que están por todo el edificio para que sepas cómo salir desde cualquier sitio.
- Ubica el punto de reunión en caso de evacuación. Los detalles están en los paneles informativos del edificio y en recepción.
- Saber dónde están los extintores es clave. Los carteles en el edificio te dicen cómo usarlos, pero solo debes usarlos si estás seguro de cómo hacerlo. En cualquier caso, sigue siempre las instrucciones de evacuación.
- El punto de reunión está fuera de la valla del edificio, asegúrate de saber cómo llegar.
- Si ves que algo está bloqueando las salidas de emergencia, avisa a un miembro del equipo. No guardes tu bicicleta en la habitación ni bloqueees el camino de salida.
- Nunca uses los ascensores en caso de incendio.
- Si ya has evacuado, no intentes volver a entrar hasta que un miembro del equipo o los bomberos te den permiso.
- Si suena la alarma de incendio, tienes que evacuar sí o sí, sin importar la hora del día. Dirígete rápidamente al punto de reunión.
- No uses el equipo contra incendios de forma incorrecta. Está ahí para la seguridad de todos, y debe estar siempre en perfecto estado.
- No traigas muebles no aprobados por el equipo de alojamiento. Solo queremos asegurarnos de que todo esté en condiciones seguras.

- No se puede fumar en el interior del edificio, ni si quiera en tu habitación. Si fumas en el exterior, por favor, usa los ceniceros.
- No dejes que se acumulen cosas que puedan ser un peligro de incendio en tu estudio. Los siguientes artículos no están permitidos:
  - Freidoras
  - Luces halógenas
  - Velas o quemadores de aceite
  - Fuegos artificiales y petardos
  - Barbacoas
  - Quemadores de incienso

## *7.6. Compromiso de la empresa*

Si deseas saber más sobre el compromiso de Collegiate con la igualdad de oportunidades, ponte en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a [madridchamartin@collegiate-ac.eu](mailto:madridchamartin@collegiate-ac.eu)



## 8. Igualdad y Diversidad

### 8.1. Reglas de la empresa

Los administradores de las instalaciones se asegurarán de que todos los procedimientos para asignar las habitaciones sigan las políticas de igualdad de oportunidades.

En caso de que no haya políticas específicas de igualdad de oportunidades, se garantizará que nadie sea discriminado o tratado de manera injusta por razones como su raza, color, origen étnico o nacional, género, discapacidad, apariencia, edad, estado civil, orientación sexual, situación social o cualquier otro factor.

### 8.2. Privacidad

Tus datos personales se gestionarán siguiendo el artículo 13 del reglamento europeo 2016/679, por lo que puedes estar tranquilo al respecto.

Si en algún momento consideras que tus derechos no están siendo respetados, puedes presentar una queja ante la Agencia Española de Protección de Datos a través de su página web: [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

Si tus datos han sido compartidos con alguien, el proveedor de los servicios (según el artículo 19 del Reglamento de Privacidad) te informará si se han realizado correcciones, eliminaciones o limitaciones en el uso de esos datos, siempre que sea posible.

Si tus datos tienen que ser transferidos fuera de la Unión Europea, esto solo ocurrirá siguiendo las normas establecidas por el Reglamento de Privacidad.

Si tienes alguna duda o inquietud sobre la privacidad de tus datos, no dudes en ponerte en contacto con nosotros al correo: [dpt@collegiate-ac.eu](mailto:dpt@collegiate-ac.eu).



# 9. Tramitación de reclamaciones

## 9.1. Procedimiento

En Collegiate, estamos siempre atentos a las necesidades de nuestros residentes. Valoramos mucho recibir tus comentarios y quejas porque nos ayudan a mejorar. Aunque no siempre podremos hacer todo como te gustaría o satisfacer todas tus demandas, siempre te explicaremos cómo tomamos nuestras decisiones. Nos comprometemos a ser profesionales y amables cuando tratemos las quejas, y haremos lo posible por darte respuesta lo más rápido posible.

Sabemos que, al ser una comunidad grande, de vez en cuando surgirán quejas. Este procedimiento te explica:

- Cómo presentar una queja
- Qué esperar de nuestra parte cuando lo hagas
- Qué hacer si no estás contento con nuestra respuesta

Nota sobre el uso de cámaras: En la residencia, tenemos cámaras de vigilancia activas 24/7 en todas las zonas comunes para garantizar la seguridad y poder investigar en caso de incidentes graves. Las cámaras no se usan para situaciones menores o incidentes triviales, que normalmente se deben a un descuido o falta de atención (por ejemplo, si olvidas un objeto en una zona común o dejas la puerta de tu habitación abierta al salir). Además, por ley, las grabaciones solo se conservan durante 24 horas, por lo que después de ese tiempo ya no podemos acceder a ellas.

### 9.1.1. Informal

Si tienes una queja, lo mejor es hablar con un miembro del equipo de Alojamiento o con el equipo de gestión de Collegiate lo antes posible para intentar solucionar el problema rápido. Es importante que nos avises dentro de las ocho semanas después del problema o la falta de acción que estás señalando.

Por lo general, te confirmaremos que hemos recibido tu queja en un plazo de 48 horas (excepto fines de semana y festivos). Después, te daremos una respuesta completa en un máximo de cinco días hábiles desde que recibimos la queja. Si por alguna razón necesitamos más tiempo para darte una respuesta, te lo haremos saber y te mantendremos informado sobre el proceso.

### 9.1.2. Formal

Si no estás contento con la respuesta que recibiste en primera instancia, puedes llevar tu queja al Director de la Residencia. Solo tienes que explicar por qué no estás de acuerdo con la respuesta inicial. Te confirmaremos que hemos recibido tu apelación en un plazo de 48 horas (excepto fines de semana y festivos) y te daremos una respuesta completa por escrito en no más de 10 días laborables. Si después de eso sigues sin estar satisfecho, tienes todo el derecho de pedir una revisión de tu queja.

## 9.2. Confidencialidad

Todas las quejas se manejarán de forma confidencial, aunque puede ser necesario hacer algunas consultas para investigar el tema en detalle. Para que el proceso funcione bien, necesitamos poder recopilar la información correcta de todas las personas involucradas. Por eso, no podremos atender quejas anónimas.



# 10. Protección de la Integridad Personal

## *10.1. Acoso*

En Collegiate, nos tomamos muy en serio el crear un ambiente donde todos, tanto estudiantes como personal, se sientan respetados y libres de acoso, sin importar su género, orientación sexual, raza, etnia, religión o discapacidad. El acoso, ya sea sexual, racial o personal, no tiene cabida aquí, y pedimos a todos que sigan nuestra política al respecto.

Si sientes que estás siendo acosado en la residencia, lo primero que te recomendamos es hablar con el director/a. También puedes contactar con la Oficina de Igualdad y Diversidad o el Centro de Asesoramiento Universitario si lo prefieres.

## *10.2. Bienestar y Salud Mental*

En Collegiate sabemos que la salud, tanto física como mental, es clave no solo para rendir bien en los estudios o el trabajo, sino para tener una buena calidad de vida en general. Si sientes cualquier malestar físico o notas que estás pasando por momentos de ansiedad, estrés o frustración, no lo ignores, ¡es importante atenderlo a tiempo!

Queremos ayudarte con esto, por eso hemos creado una sección en nuestra web dedicada al “Bienestar y Salud Mental”. Ahí encontrarás consejos útiles y la información de contacto de los servicios de ayuda psicológica de las universidades y colegios que nos han compartido sus datos.

**Collegiate Madrid Chamartín**

Calle Agustín de Foxá, 34, 28036 Madrid, España

Teléfono: +34 680 202 979

Correo electrónico: [madridchamartin@collegiate-ac.eu](mailto:madridchamartin@collegiate-ac.eu)

 @CollegiateACSpain

 @collegiate\_es



**COLLEGIATE**

*Madrid Chamartín*