



# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO INSTALACIONES Y ALBERGUES “LA ZARANDILLA”

## DISPOSICIONES GENERALES

El objeto de la presente normativa es la regulación de las condiciones de uso y funcionamiento de las instalaciones y albergues “La Zarandilla”, situados en Camino de Calatayud s/n. 50219 Munébrega (Zaragoza),

## CONDICIONES DE ALOJAMIENTO

El uso de los servicios y dependencias de los albergues estará sujeto al pago de las tarifas vigentes aprobadas. Dichas tarifas se aplicarán en régimen de solo alojamiento, aunque los grupos y previa reserva anticipada podrán solicitar Media Pensión o Pensión Completa, en el resto de los casos los usuarios tendrán acceso libre a la cocina.

En las 3 has. de terreno que conforman las instalaciones de la Zarandilla también encontramos una barbacoa, cuyo uso se tendrá que reservar y teniendo la leña el precio de 20 € por grupo y uso.

Dentro de estas 3 has. también encontramos un Centro de Interpretación de la Naturaleza, donde podemos observar las principales especies de animales que podemos encontrar en nuestros alrededores, siendo su protagonista “la Zarandilla” como comúnmente se conoce a la lagartija y que a por medio de Zarni, mascota del C.I., y un monitor podrán realizar una visita guiada y actividades, con una duración de 2 h. si así se solicita.

El resto del espacio exterior podrá utilizarse para hacer actividades relacionadas con el juego, dinámicas, esparcimiento, etc., pero siempre respetando el entorno, plantas y diferentes materiales que podamos encontrar, no pudiendo cambiarse de sitio. También deberá respetarse la zona de árboles frutales, huerto, plantas aromáticas e invernadero.

## SOLICITUD DE RESERVAS

Los albergues se reservarán de forma completa, y con las tarifas que marca la hoja de precio público que se facilita a los interesados. La reserva de los albergues se realizará siempre por escrito, a través de la solicitud de reserva y mediante correo electrónico a la dirección [reservas@lazarandilla.es](mailto:reservas@lazarandilla.es)

Todas las reservas quedarán formalizadas una vez se responda favorablemente de forma escrita por parte del personal responsable y se haya pagado la fianza establecida.

Los demandantes de estancia sin previa reserva se admitirán siempre que albergue esté disponible, previa comunicación con el personal responsable y dando cumplimiento de los requisitos administrativos.

Es necesario presentar algún documento que acredite la identidad, como DNI, NIE, pasaporte o carné de conducir. Si no dispone de ninguno de estos documentos deberá presentar un justificante actualizado de denuncia por extravío o robo.

Las personas que soliciten la reserva de los albergues deberán ser mayores de edad, serán los/as responsables y deberán acompañar al grupo durante toda la estancia. Velarán por el cumplimiento de



las normas, su buen uso y correcto funcionamiento.

Si las personas que componen el grupo fuesen menores de edad, deberán ir acompañadas como mínimo, de una persona adulta por cada 10 jóvenes o niños menores de edad. Todo grupo designará una persona adulta como responsable durante el periodo de estancia en el albergue, indicando un número móvil de contacto.

En el caso de que para el mismo período existan distintas solicitudes, se atenderá al siguiente orden de prioridades:

1º.- El Ayuntamiento de Munébrega, para actividades de carácter cultural o similar que se realicen en el Municipio, organizadas por sí mismo o por cualquier otra Administración o entidad pública, así como por centros educativos para el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre.

2º.- Personas físicas o jurídicas titulares de carné de alberguistas.

3º.- Asociaciones juveniles, deportivas o culturales para actividades de ocio, tiempo libre o formativa relacionadas con sus fines.

4º.- Peticionarios que no se encuentren en las condiciones anteriores.

## **PAGOS Y CANCELACIONES**

El pago total del importe de la estancia se realizará siempre antes de la llegada del grupo o excepcionalmente a su llegada. Esta cantidad se sumará a la fianza que ya se habrá ingresado anteriormente, para formalizar la reserva.

Concluida la estancia se procederá a la liquidación, en el caso de haberse utilizado o alquilado, el resto de los servicios (calefacción, sábanas, etc.), así como de los posibles daños que se hubieran producido por el mal uso de las instalaciones, procediendo a devolver el resto de la fianza.

En el caso de que el daño producido sea mayor al importe de la fianza, el grupo o responsable del grupo, se compromete a pagar este importe previa presentación por parte del responsable de las instalaciones, de la correspondiente factura.

Los plazos para efectuar la reserva serán: como máximo de 6 meses a la fecha de uso de la instalación y como mínimo el tiempo necesario para la formalización de los trámites establecidos.

La persona usuaria tiene derecho a cancelar la reserva confirmada, sin ninguna penalización, siempre que se haga antes de los 30 días anteriores a la fecha de llegada, salvo pacto en contrario.

Las solicitudes de reservas deberán ser confirmadas una vez comprobada la disponibilidad de plazas, mediante comunicación al teléfono o dirección de correo electrónico [reservas@lazarandilla.es](mailto:reservas@lazarandilla.es), en el plazo de tres días hábiles a contar desde la fecha de la solicitud.

Durante los tres días hábiles siguientes a la confirmación de la disponibilidad, la materialización de la reserva requerirá de un pago inicial en concepto de fianza, tal y como aparece en la hoja de precio público de ambos albergues, donde también se muestra el número de cuenta habilitado al efecto.

La anulación de reservas con menos de 5 días hábiles de antelación a la fecha de ocupación dará lugar a la pérdida del total de la cantidad entregada como fianza, a no ser que la causa este totalmente justificada, sobre la que se deberá aportar la documentación que lo justifique.

En los casos de anulación de reservas con más de 20 días de antelación a la fecha prevista de ocupación, el importe ingresado como fianza será reintegrado en su totalidad.

Existen excepciones en determinadas fechas puntuales, en las que se ampliará a 60 días el



periodo de anulación de la reserva, estas fechas son:

- Semana Santa
- Entre el 3 y el 8 de diciembre
- Entre el 26 y el 29 de diciembre
- Navidad y meses de julio y agosto

## **NORMAS GENERALES**

### **Normas de conducta:**

- Los integrantes de los diferentes grupos tendrán un comportamiento respetuoso con el personal de los albergues, haciéndose responsable de sus actos. El cliente exime de toda responsabilidad derivada de sus actos, al titular y los responsables del albergue.
- Seguir las indicaciones pertinentes que reciban del personal encargado de hacer cumplir la presente Normativa de Régimen Interno.
- Ante cualquier molestia o acto irrespetuoso causado al personal responsable, o daño en las instalaciones de forma intencionada, queda reservado el derecho de admisión.
- No está permitido fumar en ninguna de las dependencias de los albergues.
- PROHIBIDO el consumo de bebidas alcohólicas a menores de 18 años.
- Para acceder a los albergues se utilizará las llaves prestadas para tal efecto.
- Se han de utilizar las papeleras y respetar el entorno natural en general. No sacar ni mover el mobiliario de dormitorios, aulas, etc.
- Los alojados respetarán las normas del albergue y en especial las referidas al ruido en el interior y exterior de las instalaciones.
- El horario de silencio será desde las 24:00 h hasta las 8:00 h. No está permitido poner música en el exterior a partir de esa hora y el resto del tiempo en caso de ponerla, será a un volumen adecuado.
- Al poder estar reservados ambos albergues, que comparten zonas comunes como la barbacoa, se apela al dialogo y colaboración entra ambos grupos a la hora de su utilización, estableciendo turnos o gracias a su gran tamaño, utilizándose a la vez.

### **Registro de entrada:**

- La entrada al albergue se podrá realizar a partir de las 10:30 - 11.00 h. En caso de que haya reservas coincidentes en entrada y salida el mismo día, está entrada podría retrasarse llegando a un acuerdo con ambos grupos
- Para realizar el registro de entrada será necesario presentar los DNI, carné de conducir o pasaporte o NIE en su caso, de los mayores de edad que conforman el grupo. Estos se facilitarán con anterioridad o en el momento de la llegada.
- El importe total de la estancia, en el caso de que quede algo pendiente de pago, se cobrará en el momento del registro de entrada. Las únicas formas de pago admitidas serán efectivo y transferencia bancaria por adelantado.
- Si los detalles proporcionados en el momento de la reserva no son correctos ésta no se confirmará.

### **Registro de salida:**

- El registro de salida deberá realizarse antes de las 13:00 h. a no ser que se pacte con el grupo la salida después de comer y nunca más tarde de las 19:00h, a no ser un caso excepcional.



- Las salidas efectuadas después de esta hora deberán ser comunicadas con antelación y ser autorizadas por el personal responsable del albergue.
- En caso de que un cliente quiera finalizar su estancia anticipadamente, no se le devolverá el importe ya pagado.
- La pérdida, deterioro o no devolución del mando a distancia de la TV se penalizará con 50,00 euros.

#### **Habitaciones:**

- Las habitaciones son para dormir.
- No está permitido almacenar o consumir alimentos o bebidas en las habitaciones.

#### **Servicios e instalaciones:**

- Las sábanas se pueden alquilar por un precio de 3 €. El robo o deterioro de estas será penalizado con 25 €.
- MUY IMPORTANTE. En el caso de utilizar saco de dormir, también tendrá que poner sabana bajera y funda de almohada, para preservar la higiene de los colchones.
- La limpieza de las instalaciones no está incluida en el precio, debiendo dejarse en las mismas condiciones que se encuentran. También existe la posibilidad de hacerse cargo del pago de las horas empleadas en la limpieza, una vez finalizada la reserva.
- Los diferentes grupos deberán sacar los residuos y basura que produzcan a los contenedores que están situados en el exterior de las instalaciones, para tal efecto.
- Los albergues disponen de cocina con todo el menaje necesario para el nº de plazas disponibles, horno, cocina de gas, lavavajillas industrial, cafetera, microondas, etc. La cocina ha de ser utilizada de forma responsable. Es obligación de cada cliente dejar los utensilios limpios y la cocina recogida y limpia después de su uso.
- Las comidas se realizarán en el comedor o en lugares destinados a este objeto por la dirección del albergue. En los dormitorios no está permitido preparar o consumir comidas.
- Ambos albergues disponen de lavadora y tendederos a disposición de los clientes. El uso de jabones y suavizantes será por cuanta de los grupos.
- Los albergues disponen de sala de ocio con TV y mando a distancia de uso libre para los grupos.
- No se puede sacar al exterior muebles, colchones y demás objetos del establecimiento. Tampoco cambiar literas y camas de una habitación a otra sin consultar. Los usuarios deben respetar el orden y distribución del mobiliario que no se podrá alterar.
- A los responsables de los grupos se les facilitará una lista de teléfonos, entre los que se encuentran los de los responsables de los albergues, servicios de la localidad, así como los más importantes.
- Se puede reservar con antelación Media pensión o Pensión Completa, siendo el uso de la cocina, de acceso libre.
- Dentro de las instalaciones encontramos, además de la zona de barbacoa, árboles frutales, plantas aromáticas y en determinadas épocas del año, también encontramos huerto. Estas zonas deberán respetarse.



## **MOBILIARIO, DESPERFECTOS Y REPARACIONES**

Toda persona usuaria deberá tener cuidado con la conservación del edificio, instalaciones y mobiliario, no se permite fijar carteles ni otros objetos que puedan deteriorarlos, ni en paredes, puertas y ventanas. Quien incumpla esta norma será responsable de cuantos desperfectos le sean imputables, y en su caso, deberá dar cuenta de las incidencias a la dirección del albergue, tanto de los desperfectos ocasionados, como de los observados.

En todo caso, quien cause deterioros en las instalaciones o materiales cedidos responderá de los daños y perjuicios ocasionados. Dicha responsabilidad y las sanciones que, en su caso, pudieran corresponder, se exigirán conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

Los responsables del albergue contarán con una semana para hacer una revisión de las instalaciones y los utensilios usados desde la salida de los grupos.

En caso de un mal uso de las instalaciones que provoquen su mal funcionamiento o una falta de limpieza, los responsables del albergue se harán cargo de la limpieza, la reparación o la reposición de los equipos y utensilios, siendo descontado de la fianza los gastos que se originen. En el caso de que el coste sea mayor que la cantidad depositada como fianza, el responsable se compromete a hacerse cargo de esta cantidad, una vez presentada la factura correspondiente.

## **SERVICIO DE COCINA, HABITACIONES, CAMA-LITERAS Y ROPA DE CAMA**

### **COCINA.**

- La Cocina es de uso exclusivo para los grupos y está incluido en el servicio de alojamiento.
- Los utensilios, vajilla, aparatos de cocina y complementos están a su disposición.
- Los grupos deberán limpiar los utensilios, vajilla y aparatos utilizados y dejar las dependencias en buen estado de uso.

### **LAVADORA**

- El uso del servicio de lavadora, tendedero para grupos estará a su disposición.
- Los grupos deberán dejar la dependencia en buen estado de uso.

### **LITERAS.**

- Cada plaza incluirá colchón con su funda, y almohada con funda, siendo por cuenta del usuario la preparación de la cama.

### **ROPA DE CAMA Y TOALLAS**

- Se podrá utilizar ropa de cama y toallas que traiga cada usuario.
- En caso de precisar sábanas se deberá solicitar en el momento de realizar la reserva y pagar la tasa correspondiente.
- En caso de estancias mayores de una semana la ropa de cama podrá ser lavada en las instalaciones del albergue o solicitar que se reemplacen asumiendo el nuevo pago por la ropa de cama utilizada.
- Al finalizar la estancia se deberá devolver el material entregado.
- Queda prohibido el uso de saco de dormir, sin la utilización de sábanas bajera y funda de almohada.

## **ASISTENCIA SANITARIA**

Los albergues disponen de un botiquín de primeros auxilios, pero no de personal sanitario que lo atienda ni de medio de transporte.



## VISITAS

Con carácter general, no se admitirán visitas de personas ajenas a los grupos, que estén dentro de la instalación. El acceso de personas invitadas al albergue se hará previa autorización expresa de la dirección del albergue y de acuerdo con las instrucciones expresadas.

Esta terminantemente prohibida la entrada en “La Zarandilla” (3 has. De Terreno donde se encuentran ubicados los albergues, barbacoa, etc.), de ninguna persona que no forme parte del grupo objeto de la reserva, sin haberlo comunicado con anterioridad a los responsables de los albergues.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ALBERGUISTAS.

### **Serán derechos de cualquier usuario del albergue, los siguientes:**

- Utilizar las instalaciones y servicios contratados de acuerdo con el presente reglamento y con la normativa interna del albergue.
- Recibir información objetiva, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios.
- Obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, los recibos correspondientes a la misma.
- Formular quejas o reclamaciones, para lo cual tendrán a su disposición los medios adecuados para ello y la hoja de reclamaciones
- Cualesquiera otros derechos que vengan reconocidos en la legislación vigente de aplicación.

### **Serán obligaciones de toda persona usuaria del albergue, las siguientes:**

- Respetar lo establecido en el presente reglamento del albergue y las instrucciones que dicte las personas responsables del albergue.
- Hacer un buen uso de las instalaciones y de su equipamiento y servicios.
- Comunicar a la plantilla de las instalaciones las anomalías de funcionamiento, roturas y deficiencias de las instalaciones que observen.
- Comportarse correctamente en las instalaciones facilitando en todo momento la labor del personal del albergue.
- Abonar los precios públicos que se exijan por la utilización de los servicios y las instalaciones del albergue.
- Respetar los horarios en cuanto a emisión de ruidos, vistas, etc., tal y como marca esta normativa.
- Cualesquiera otras obligaciones que se deriven de la legislación vigente o del presente reglamento.

## REGIMEN SANCIONADOR

El incumplimiento de lo dispuesto en esta Normativa o en las instrucciones que en orden a su aplicación dicte el responsable del albergue, constituye infracción administrativa sancionable. En el supuesto de incumplimiento grave de dicha reglamentación, las personas usuarias podrán ser desalojados de inmediato del albergue, sin perjuicio de la exigencia de las responsabilidades a que hubiese lugar.

Podrá expulsarse del albergue y/o prohibirse la entrada por un período de entre uno y cinco años, en función de la gravedad de los hechos, a aquellas personas o grupos que incumplan lo dispuesto en este reglamento, en la normativa interna del albergue o en las instrucciones que en orden a su aplicación dicte la persona responsable del centro.

### **Se considerará incumplimiento grave:**

- El deterioro intencionado o la negligencia grave en el cuidado y conservación de las instalaciones o materiales cedidos o el de las salas y dependencias comunes.
- La reiterada desobediencia a las instrucciones de la dirección del albergue.
- El impago de los precios públicos exigibles por la utilización de los servicios.



- La utilización de las instalaciones o materiales cedidos o de las salas y demás dependencias del albergue para fines distintos de los que constituyen su objeto específico.

### **RECLAMACIONES**

A los efectos de las garantías de los derechos que asisten a los grupos, existirá a disposición de las mismas hojas de reclamaciones y quejas.

Cualquier persona usuaria, previa exhibición de su DNI, pasaporte o carné de alberguista podrá utilizar estas hojas de reclamaciones haciendo constar en el mismo, junto a la reclamación, su identificación con nombre, apellidos y domicilio. En tiempo y forma, se procederá a contestar por escrito o, si fuera posible, en el mismo lugar verbalmente.

El Albergue no se hace responsable de los robos o sustracciones que puedan sufrir los usuarios, debiendo estos adoptar las debidas precauciones para la protección de sus pertenencias.