

PREGUNTAS FRECUENTES



THE FACTORY RESIDENCE HALL
C/ LOS VARGAS N°17, 40.003 SEGOVIA
WWW.FACTORYRESIDENCE.COM
RESERVAS@FACTORYRESIDENCE.COM
+34 921424650

RESERVAS

¿Cuándo puedo realizar mi reserva?

El periodo de reservas de cada curso se suele abrir entre el mes de noviembre del año anterior y el mes de enero del mismo año. ¡Reserve su plaza cuanto antes ya que las solicitudes siempre superan las plazas disponibles y las habitaciones se asignan por orden de reserva!

¿Cómo realizo la reserva?

Puede realizar su reserva directamente en nuestra página web (www.factoryresidence.com) en la pestaña Habitaciones y precios, haciendo click en "reservar ahora" en el tipo de habitación deseado. Si lo prefiere puede ponerse en contacto con nosotros directamente y le informaremos de todo en el correo reservas@factoryresidence.com. Para realizar una reserva sería necesario:

- Proporcionarnos una serie de datos personales, tanto del residente como de su padre/madre/representante legal, y enviarnos una copia del DNI o pasaporte
- Enviarnos firmado el contrato de reserva que le enviaremos una vez nos haya proporcionado toda la información necesaria
- Presentar el justificante del pago del depósito de una mensualidad (ver la información detallada en nuestra web en el apartado de reservas).

¿Puedo ir a visitar la Residencia antes de realizar mi reserva?

Sí, puede venir a visitar la Residencia cuando quiera, solo tiene que ponerse en contacto con nosotros por teléfono o e-mail para concertar una cita previa.

¿Puedo elegir mi habitación?

Si nos informa de sus preferencias haremos todo lo posible por complacerle, pero no lo podemos garantizar. Recuerde que las habitaciones se asignan siempre por orden de reserva, cuanto antes formalice la reserva más opciones tendrá para elegir .

¿Cuál es la duración del contrato?

La mayoría de nuestros contratos son por cursos completos, por un período de 9 meses que van desde el 1 de septiembre hasta el 31 de mayo.

¿Cuál es la política de cancelación de la reserva en la Residencia?

En caso de cancelar su reserva antes del **31 de mayo** se le devolverá el depósito abonado al realizar su reserva, descontando 350€ por gastos de gestión. Si la cancelación se produjera entre el 1 de junio y el 20 de agosto, no se devolvería el depósito abonado al realizar la reserva, pero no sería necesario realizar ningún pago adicional. Una vez formalizado el contrato de residencia adquiere el compromiso de abonar y permanecer en la Residencia durante todo el periodo contratado. El abandono de la Residencia motivado por causas voluntarias o expulsión, supondrá la pérdida del depósito abonado y no exonerará del compromiso de realizar los pagos correspondientes al periodo contratado.



LLEGADA A LA RESIDENCIA

¿A partir de cuándo puedo incorporarme a la Residencia?

Los contratos de curso completo de la Residencia comienzan el día **1 de septiembre** por lo que, a partir de esa fecha, podrá incorporarse a la Residencia cuando quiera. Sí le pediremos que nos informe de su fecha prevista de llegada con antelación para que podamos asegurarnos de que esté todo preparado a su llegada.

¿Cómo llego desde el aeropuerto de Madrid?

En nuestra página web, en la pestaña de contacto, encontrarás todas las indicaciones detalladas de cómo llegar a la Residencia. Desde el aeropuerto Adolfo Suárez de Madrid Barajas hay distintas opciones:

- **TREN.** Tendrían que ir en metro desde el aeropuerto hasta la estación de Chamartín (≈35 min.) donde podrán tomar un tren directo a Segovia (30 min.).
- **AUTOBUS.** Tendrían que ir en metro desde el aeropuerto hasta la estación de Moncloa (≈35 min.) donde podrán tomar un autobús a Segovia (1 hora y 15 min.).
- **SERVICIO DE RECOGIDA EN EL AEROPUERTO.** Nosotros nos encargamos de enviar a un conductor de confianza al aeropuerto a recogerle y traerle directamente a la Residencia (1 hora) por un coste adicional.

¿Qué tengo que traer para la habitación?

En su habitación encontrará todo el mobiliario y ropa de cama (sábanas, nórdico y relleno) y baño (toallas y alfombrilla de baño) necesarios para su estancia. Además, le proporcionaremos **jabón, gel, champú y papel higiénico** de cortesía para el primer día, pero todo esto son cosas de las que tendrá que encargarse usted mismo. Dejaremos también 3 ó 4 **perchas** en el armario para el primer día, pero seguro que necesitará más por lo que le recomendamos que traiga algunas o las compre a su llegada. También le recomendamos que traiga un **cable de red** para su ordenador, para conectarse a Internet por cable (aunque tenemos Wifi, es interesante que pueda tener también la opción del cable por si hubiera algún fallo temporal en la conexión wifi). Aparte de estas pequeñas cosas, le recomendamos que primero se instale en su habitación para que vea qué más puede necesitar. En Segovia encontrará muchas tiendas para poder comprar cualquier cosa que necesite y no tenga que venir cargado desde casa.



LLEGADA A LA RESIDENCIA (II)

¿Qué no tengo / no puedo traer a la habitación?

Todas las habitaciones de la Residencia están equipadas con: cama (de 105x200 cm o de 135x200 cm) con canapé abatible, colchón y almohada, mesilla con cajones, armario o armarios con cajones y 2 barras para colgar, mesa de estudio con cajones, silla, estanterías, flexo y papelera, estor y persiana y baño completo con lavabo, ducha, sanitario, espejo y mueble auxiliar. Además, la Residencia proporciona la ropa de cama (sábanas y edredón con nórdico), las toallas de lavabo y ducha y una alfombrilla para el baño, por lo que no es necesario que traiga nada de esto. Por motivos de seguridad queda prohibida la instalación y/o el uso en las habitaciones de velas, hornillos, calentadores, microondas, freidoras de aire, sandwicheras, teteras, cafeteras y cualquier aparato eléctrico o electrónico similar.

¿Puedo llevar mi propia TV o frigorífico?

No, los servicios adicionales que ofrece la Residencia con un coste adicional mensual (caja fuerte, TV o frigorífico) deben ser alquilados a la Residencia en caso de estar interesados. Por ello, no es posible que traigan su propia TV o frigorífico.

¿Puedo personalizar mi habitación?

Queremos que se sienta como en casa en la Residencia así que, por supuesto, puede personalizar su habitación, siempre que la deje igual que la encontró, si no puede haber cargos por los daños ocasionados. No se permite pegar, ni colgar cosas, ni realizar agujeros en las paredes de la habitación. En caso de que hubiera marcas en las paredes será necesario pintar al completo la pared afectada al finalizar la estancia y dicho coste correrá a cargo del residente. Sin embargo, puede poner fotos o elementos decorativos en las estanterías y baldas de la habitación o colocar algunos cojines o mantas.



VIVIR EN LA RESIDENCIA

¿A quién puedo recurrir si tengo algún problema personal o estoy enfermo?

La recepción de la Residencia está atendida por nuestro personal las 24 horas del día los 7 días de la semana, por lo que, si necesita cualquier cosa o tiene cualquier problema, siempre habrá alguien en recepción dispuesto a ayudarle en todo lo posible. En caso de enfermedad, le recomendamos que se pongas en contacto con nuestro personal de recepción para que juntos podamos valorar la situación y ver la mejor alternativa de actuación, a qué centro de salud debe acudir según su seguro médico o si es necesario que le acompañemos o llamar a algún servicio sanitario. ¡Recuerde que estamos aquí para ayudarle!

¿Hay horarios de entrada y salida?

No, los residentes de la Residencia pueden entrar y salir cuando quieran, para su seguridad, tenemos personal en la recepción las 24 horas del día.

¿Puedo recibir visitas?

Sí, puede recibir visitas de familiares o amigos durante el día entre las 10:00 y las 22:00 horas. Tenga en cuenta, por favor, que el residente es responsable ante la Dirección del comportamiento de sus invitados. Las visitas no podrán acceder al comedor durante los desayunos ni las cenas ya que el comedor es para uso exclusivo de nuestros residentes. En algunos tipos de habitaciones es posible recibir visitas que pernocten, las cuales, deben ser autorizadas previamente por la Dirección y están sujetas al pago del precio estipulado por noche, aunque no requieran cama supletoria y serán para un máximo de 10 noches seguidas.

Voy a ausentarme unos días ¿debo avisar?

Sí, siempre que vaya a pasar la noche fuera de la Residencia es necesario que se apunte en una hoja que encontrará en el mostrador de recepción indicándonos cuando se va y cuándo vuelve para que tengamos la seguridad de las personas que están en la Residencia y quienes están fuera.

¿Tengo que irme en Navidad y Semana Santa?

Sí, la Residencia permanecerá cerrada durante los períodos vacacionales de Navidad y Semana Santa y los residentes tendrán que abandonar la Residencia durante estos periodos, aunque podrán dejar todas sus pertenencias en la habitación. Las fechas concretas se fijarán según el calendario académico del curso que se entregará al incorporarse a la Residencia.



VIVIR EN LA RESIDENCIA (II)

¿Puedo sacar comida del desayuno o la cena para tomarla después?

No, lo sentimos, pero no es posible sacar comida del comedor ni en el desayuno ni en las cenas. Nuestro desayuno es de tipo buffet y podrá tomar todo lo que quiera y en las cenas encontrará un menú completo compuesto por un primer plato, un segundo plato con acompañamiento y un postre.

¿Puedo tener mascotas en mi habitación?

No está permitido tener ningún tipo de mascotas ni en las habitaciones ni en ninguno de los espacios comunes de la Residencia.

¿Se puede beber agua del grifo?

El agua del grifo es potable, pero en general, le recomendamos que coja el agua de la fuente que hay en el comedor para beber ya que es agua filtrada y de calidad mejorada.

¿Puedo recibir cartas o paquetes en la Residencia?

Sí, nuestro personal de recepción se encargará de recoger los paquetes o cartas que le lleguen a la residencia siempre que indiquen claramente su nombre completo.

¿Quién puede vivir en la Residencia?

La Residencia admite estudiantes de cualquier Universidad o institución educativa, aunque en general más del 95% de nuestros residentes son estudiantes de la IE University. Además, podrán alojarse en la Residencia profesores o personal asociado a la Universidad o instituciones educativas en caso de haber habitaciones disponibles.



SALIDA DE LA RESIDENCIA

¿Cuándo tengo que abandonar la Residencia al finalizar el curso?

El contrato de reserva es hasta el **31 de mayo** por lo que éste es el último día para abandonar la Residencia y llevarse sus cosas de la habitación. Tenga en cuenta que al finalizar el período de estancia, la habitación deberá dejarse recogida y lista para revisión por parte del personal de la Residencia, un mínimo de 5 días antes de la partida del residente, para poder valorar el estado de la habitación y determinar los posibles arreglos, sustituciones o reparaciones que fueran necesarios, cuyo coste se descontará de la fianza abonada cuando sean resultado de un mal uso por parte del residente. Los residentes dejarán libres sus habitaciones, debiendo llevar consigo todas sus pertenencias personales. La Dirección dispondrá de todo objeto abandonado, considerando que el residente renuncia a su posesión.

¿Puedo dejar cosas en la Residencia durante el verano?

Sí, pero no en la habitación, podemos almacenar sus cosas en la sala de equipajes de la Residencia durante el verano, para ello tendrá que avisarnos con antelación y, previa autorización de la Dirección, podrá dejarnos lo que quiera guardar en la recepción debidamente marcado con su nombre. Este servicio será gratuito para aquellos residentes que se alojen con nosotros el siguiente curso y tendrá un coste mensual para aquellos que no lo hagan.

¿Me puedo quedar en verano?

Durante los meses de junio, julio y agosto la Residencia funciona como hostel alojando a grupos y turistas en general y ofrece la posibilidad de realizar estancias cortas de días, semanas o incluso meses. Si está interesado en quedarse algún día durante estos meses consulte nuestra disponibilidad ya que la ampliación no está garantizada, por lo que deberá consultarnos con antelación y puede que por necesidades de disponibilidad tenga que cambiar de habitación. Recuerde que su contrato finaliza el día 31 de mayo, por lo que ese día deberá abandonar la Residencia, salvo que haya avisado por anticipado y lo tenga confirmado.

