

## **NORMES DE USO DEL ALBERGUE JUVENIL SA VINYETA, GESTIONADO POR EL INSTITUTO DE LA JUVENTUD DE MENORCA**

Aprobado por el Consejo de Dirección de INJOVE en la sesión ordinaria del día 16 de Octubre de 2008.

### **1. NATURALEZA, DEPENDENCIA Y FINES:**

1.1 El albergue juvenil de Sa Vinyeta, objeto de este reglamento, es una instalación juvenil gestionada por el Instituto de la Juventud de Menorca.

1.2 La utilización de la instalación citada en el apartado anterior se regirá por el presente reglamento. Tanto en el caso del albergue juvenil Sa Vinyeta, así como los posibles albergues que se creen en un futuro, todo aquello no previsto en este reglamento quedará regulado por el reglamento de la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ) y por la Federación Internacional de Albergues Juveniles (IYHF).

Así mismo, por lo que hace a Sa Vinyeta, cualquier modificación reglamentaria estará supeditada a la aprobación del convenio entre el CIM, el Ayuntamiento de Ciutadella y el Govern de les Illes Balears para su gestión.

1.3 Las finalidades de esta instalación, son:

- a) Servir de marco de las actividades programadas por el Consell Insular.
- b) Ofrecer espacios a los ayuntamientos de Menorca para la realización de actividades dirigidas a jóvenes.
- c) Facilitar a las entidades juveniles espacios adecuados para sus actividades: colonias, encuentros, reuniones, cursos y talleres, etc....
- d) Proporcionar a otras entidades, asociaciones, fundaciones, instituciones, grupos, familias, etc.... lugares de convivencia y de realización de actividades varias.
- e) Proporcionar un alojamiento específico para alberguistas.

### **2. PERSONAS Y ENTIDADES BENEFICIARIAS Y ACTIVIDADES PRIORITARIAS:**

2.1 Las personas o grupos que quieran alojarse en la instalación deberán de tener el carné de alberguista expedido por la REAJ/IYHF (el carné puede ser expedido en el mismo albergue). Además deberán de disponer de una tarjeta de crédito para garantizar su reserva.

2.2 Se distinguen dos tipos de clientes: generales y grupos (+10 personas). Todos los clientes han de respetar este reglamento de uso general. Los clientes que reúnan la condición para poderse acoger como grupo deberán de respetar el reglamento de uso específico para grupo que es encuentra en el anexo I. Este reglamento de uso específico reúne los trámites de solicitud, reserva y cancelación para grupos.

### **3. SOLICITUDES Y RESERVAS:**

- 3.1 Reservas para grupos (+10 personas): han de seguir las indicaciones del reglamento de uso específico para grupos localizado en el anexo I
- 3.2 Reservas en general: para hacer una reserva en el albergue juvenil de Sa Vinyeta se ha de enviar el documento de la solicitud de reserva por fax o correo electrónico. También se puede reservar mediante la página web del servicio o directamente en las oficinas centrales de INJOVE (Vasallo, 22A-Maó). Las reservas pueden ser hechas únicamente con una tarjeta de crédito, de la cual se cobrará el 10% de la reserva (no reembolsable en ningún caso). A la llegada se abonará el resto del coste de la reserva con una tarjeta de crédito/débito o en efectivo.
- 3.3 La entrada al albergue se realizará a partir de las 16.00h, mientras que la salida del albergue será a las 10.00h.
- 3.4 Las llegadas han de hacerse siempre durante el horario de apertura de recepción. Desde San Juan hasta el 31 de Agosto hay posibilidad de poder hacer la entrada al albergue fuera de horas, pero se deberán abonar 30 euros por persona, que se devolverán a la mañana siguiente, cuando se haga el trámite de entrada (antes de las 11.00h.).
- 3.5 Si se hace más de una reserva con el mismo nombre, se consideraran como reservas independientes.
- 3.6 Si el cliente no se presenta el día de entrada, se le cargará en la tarjeta de crédito con la que se hizo la reserva el coste de la primera noche, y el resto de la reserva quedará cancelada.
- 3.7 El coste total de las noches de alojamiento ha de ser abonado a la llegada al establecimiento, no más tarde de las 18.00h del día anterior si se quiere alargar la estancia, siempre que haya disponibilidad. Los servicios extras serán abonados en el momento de contratarlos.
- 3.8 El albergue no se hace responsable de los posibles malentendidos a la hora de hacer la entrada al albergue si no se lleva el número de confirmación de reserva o localizador proporcionado por el personal del albergue.
- 3.9 El día de llegada, a partir de las 18.00h, si el cliente no ha llegado ni ha comunicado su retraso, se cobrará la primera noche de la tarjeta de crédito de garantía. Si por alguna razón no es válida, la reserva quedará cancelada, además de perder el 10% de depósito.

A) Reservas por Internet : ([www.injovemenorca.com](http://www.injovemenorca.com))

Se ha de visitar la página web de INJOVE en el que se encuentra el servicio de consulta de disponibilidad del alojamiento del albergue y será donde se podrá iniciar el trámite para reservar mediante el servidor y obtener el número de confirmación de la reserva o localizador. En el momento de hacer la reserva, se cargará un 10% del total de la tarjeta de crédito del cliente. Esta cantidad no será devuelta en ningún caso.

Si se ha hecho una reserva por Internet y se quiere alargar la estancia, se deberá de hacer una nueva reserva independiente a la ya creada.

B) Reservas por fax (971.38.35.12 o 971.36.27.86).

Cuando se haga una reserva por fax, se ha de enviar el documento de solicitud relleno y firmado por el responsable de la tarjeta de crédito. El documento se puede encontrar en la página web de INJOVE. Se considerará reservado cuando el cliente reciba un número de reserva o localizador por parte del personal de recepción al medio de comunicación que nos indique (correo electrónico o fax).

C) Reservas por correo electrónico: ([savinyeta@injoventorca.com](mailto:savinyeta@injoventorca.com)).

Se ha de enviar el documento de solicitud relleno y firmado por el responsable de la tarjeta de crédito, el documento se encuentra en la página web de INJOVE. Al hacer una reserva por correo electrónico siempre se recibirá un número de confirmación de reserva o localizador enviado por el personal del albergue. Si no se recibe este correo electrónico de confirmación, se entiende que la reserva no está hecha.

#### 4. CANCELACIONES Y CAMBIOS:

Todas las cancelaciones i/o cambios de reservas confirmadas se han de hacer por correo electrónico a [savinyeta@injoventorca.com](mailto:savinyeta@injoventorca.com) o al fax 971.38.35.12 o 971.36.27.86. En ningún caso se devolverá el 10% de la reserva cobrada a la hora de formalizarla. Los cambios implican un coste de 5 euros.

Los grupos de (+10 personas) han de seguir las indicaciones del anexo I (Reglamento de uso específico para grupos). El punto 4.2 "Cambios" es común a las dos opciones.

##### 4.1 CANCELACIONES:

Se ha de enviar la información de la reserva al correo electrónico [savinyeta@injoventorca.com](mailto:savinyeta@injoventorca.com) o al fax 971.38.35.12 o 971.36.27.86. Lo antes posible el personal del albergue enviará un documento de confirmación de cancelación. Si no se recibe ninguna contestación confirmando la cancelación, la cancelación no habrá sido procesada.

Información que ha de aparecer en el documento de cancelación:

Asunto: Cancelación + número de reserva/localizador.

En el cuerpo del mensaje ha de aparecer la información siguiente:

El localizador/número de reserva

Día previsto de llegada al albergue

Número de noches

Número de personas

Un teléfono de contacto

Dirección electrónica o fax para recibir la contestación por parte del albergue

Breve descripción del motivo de la cancelación

Si se quiere cancelar más de una reserva, se han de enviar tantos documentos como reservas se quieran cancelar.

Si la entrada estaba prevista en fin de semana o en lunes, se ha de llamar al albergue para confirmar la cancelación. Si no se considerará como un no presentado, con la consecuyente personalización.

Personalizaciones:

En las cancelaciones con más de 24 horas de antelación a a entrada (antes de las 16.00h del día anterior a la llegada al albergue) el usuario perderá el depósito del 10% pagado con anterioridad.

En las cancelaciones con menos de 24 horas de antelación (después de las 16.00h del día anterior de la llegada al albergue), el usuario perderá el depósito del 10%, además de ser penalizado con el coste de la primera noche de alojamiento y los servicios que se hayan contratado para esa jornada.

No se puede cancelar ninguna reserva después de haberse producido la entrada. En este caso el cliente perderá el coste total de la reserva, sin posibilidad que se pueda devolver el importe de ningún servicio abonado.

Se considerará la hora de entrada al albergue las 16.00h del día de llegada.

Solamente se considerará cancelada una reserva cuando se recibe un correo electrónico de confirmación de cancelación por parte del personal del albergue.

#### 4.2 CAMBIOS EN RESERVAS CONFIRMADAS:

Si el cliente quiere realizar algún cambio, ha de enviar la información de la reserva al correo electrónico [savinyeta@injovemenorca.com](mailto:savinyeta@injovemenorca.com) o al fax 971.38.35.12 o 971.36.27.86. Lo antes posible el personal del albergue le enviará un documento de confirmación con los cambios solicitados por parte del usuario/a.

Si no se recibe contestación confirmando los cambios, se entiende que los cambios no han sido procesados.

Cada modificación conlleva un coste de 5 euros, que se cargarán en la tarjeta de crédito con la que se hizo la reserva.

Información que ha de aparecer en el correo de modificación:

Asunto: Modificación + numero de reserva/localizador.

Información en el cuerpo del mensaje:

El localizador/numero de reserva  
Día de llegada al albergue  
Numero de noches

Numero de personas

Teléfono de contacto

Dirección electrónica o fax para recibir la contestación por parte del albergue

Descripción de los cambios que se han de hacer en la reserva

Si que quiere modificar mas de una reserva, se han de enviar tantos documentos como reservas a modificar. Las modificaciones han de ser realizadas como mínimo 72 horas antes de la llegada al albergue. No habrá posibilidad de hacer modificaciones con menos de 72 horas antes de la llegada al albergue.

## 5. PRECIOS:

- 5.1 Los precios de uso y servicios extras del albergue juvenil de Sa Vinyeta seran aprobados cada año por el Consejo de Dirección del Instituto de la Juventud de Menorca y se pueden consulta en la página web de INJOVE, en sus oficinas o en el Albergue de Sa Vinyeta.
- 5.2 El total del coste de la reserva que el usuario/a contrate se ha de abonar al indicar su estancia. Los servicios extras se abonaran cuando se contraten.
- 5.3 Los niños de dos hasta cinco años tienen un descuento del 50% sobre las tarifas de alojamiento en el albergue, también se considerará que los niños menores de dos años no ocupan cama, y, por lo tanto, no la pagan.

## 6. NORMATIVA DE USO DE LAS INSTALACIONES:

- 6.1 Las camas se han de utilizar con sábana o saco de dormir. Existe el servicio de alquiler de sábanas y cojín con un coste extra.
- 6.2 Se han de respetar las normas de convivencia.
- 6.3 El alojamiento se hace en libre distribución según el criterio del responsable de la instalación,y se ha de hacer una utilización correcta de las habitaciones y de el resto de dependencias. El Instituto de la Juventud de Menorca se reserva el derecho de mantener dependencias cerradas si lo cree conveniente. Existe la posibilidad de escoger el tipo de habitación para alojarse (de 4, 6 o 10 personas) con un suplemento de 5 euros/reserva (Suplemento selección de habitación).
- 6.4 Los clientes se pueden asegurar de no compartir habitación si contratan las camas libres en concepto de "Cama no ocupada" al tipo de alojamiento asignado (precio disponible en la lista de tarifas). Si no se abona el suplemento de selección de habitación, se informará al cliente del tipo de alojamiento una vez llegue a la instalación.
- 6.5 No se permite comer en las habitaciones.
- 6.6 Si se ha contratado algún servicio de manutención y hay algún usuario/a que necesita alguna dieta especial (celíaco, vegetariano, etc,,,) se ha de comunicar como máximo quince días antes de la fecha de llegada. Los responsables de la instalación no se responsabilizan de los posibles inconvenientes causados por no haber comunicado esta información dentro del tiempo previsto.

- 6.7 Todos los servicios complementarios solicitados, no incluidos en el precio global de estancia, se deberán abonar como suplemento cuando se contraten y de forma independiente al coste del alojamiento, así como el IVA si es necesario.
- 6.8 Los desperfectos que se ocasionen han de ser comunicados tan pronto como sea posible a la persona responsable de la instalación, o directamente al Instituto de la Juventud de Menorca. Si se comprueba que han estado producidos por un mal uso de la persona que estaba en la instalación, ésta se deberá de hacer cargo de los gastos ocasionados.
- 6.9 Los menores de 18 años tienen prohibido fumar y consumir alcohol en todo el recinto de la instalación.
- 6.10 Está prohibido traer animales a las instalaciones, excepto perros guía.
- 6.11 Ni las instalaciones ni el entorno pueden ser realquilados.
- 6.12 Queda totalmente prohibida la entrada de las personas usuarias a las áreas reservadas al personal de las instalaciones.
- 6.13 Por respeto al resto de personas usuarias, se establece un horario de silencio desde las 00.00h hasta las 07.00h.
- 6.14 En todo momento se tendrá cuidado de no malgastar energía eléctrica ni agua. Cualquier avería, problema eléctrico o grifo que no cierre bien, etc... se deberá de comunicar a los responsables del albergue.
- 6.15 La entrada al albergue se realizará a partir de las 16.00h, mientras que la salida del albergue será a las 10.00h.
- 6.16 Cuando se haga la salida, se deberá de quitar toda la ropa de cama y dejarla en el suelo delante de la cama que se ha ocupado (lugar donde no estorbe al resto de usuarios).
- 6.17 Es necesario mantener limpio el entorno y depositar las basuras en los lugares indicados, así como de respetar el mobiliario.
- 6.18 Se prohíbe hacer fuego, así como utilizar productos inflamables, combustibles, camping gas, petardos o fuegos artificiales.
- 6.19 Los usuarios han de comunicar a los responsables de la instalación cualquier problema que se produzca con otros usuarios o usuarias.
- 6.20 El equipo del albergue juvenil Sa Vinyeta y el Instituto de la juventud de Menorca no se responsabilizan del los objetos de valor de las personas usuarias de las instalaciones.
- 6.21 En caso de enfermedad o accidente, los servicios médicos y la responsabilidad legal corresponden a las personas usuarias o al grupo.
- 6.22 La responsabilidad que puede derivarse de los actos que se realizan en las instalaciones recaerá individualmente o colectiva mente sobre las personas físicas o jurídicas usuarias.
- 6.23 Las personas responsables de la instalación, así como el Instituto de la Juventud de Menorca, están capacitados para tomar las medidas que se consideren oportunas para corregir el incumplimiento de esta normativa.

## 7. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA:

La realización de una reserva en el albergue juvenil Sa Vinyeta supone la aceptación de esta normativa.

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL: NORMATIVA APLICABLE

Todo aquello no previsto expresamente en esta normativa, regirán las disposiciones que sean de aplicación en materia de instalaciones, especialmente, las contenidas en las normas siguientes:

- Ley 10/2006, de 26 de julio, integral de juventud.
- Decreto 129/2005, de 16 de diciembre, en la cual se regulan las actividades de tiempo libre infantiles y juveniles.
- Medidas provisionales en relación con las actividades de tiempo libre infantil y juvenil que se desarrollan en Menorca, de 2 de febrero de 2008. 13/1986, de 13 de febrero.

#### Anexo I. REGLAMENTO DE USO ESPECIFICO PARA GRUPOS:

Para poderse acoger a esta opción la reserva ha de ser hecha por un grupo con mas de diez participantes.

La única diferencia que existe entre una reserva general y una reserva de grupo será el trámite para solicitar el alojamiento o cancelación de la reserva. El resto de normas son comunes para todos los clientes de la instalación.

#### 1. SOLICITUDES, RESERVAS Y CANCELACIONES:

1.1 Las solicitudes de uso, mediante el impreso de reserva, se deberá realizar por escrito, ya sea por Fax, correo electrónico, correo ordinario o directamente a las oficinas que tiene el Instituto de la Juventud de Menorca en Maó, o bien en aquellas entidades con las que se firme convenio para tal efecto.

1.2. Los impresos de reserva se pueden encontrar en las oficinas que tiene el Instituto de la Juventud de Menorca en Maó, o bien en el Servicio de Atención a la Ciudadanía de las sedes del CIM en Maó y Ciutadella. También se pueden encontrar en la página web [www.injovemenorca.com](http://www.injovemenorca.com).

1.3. El término para solicitar el uso de las instalaciones es de treinta días de antelación.

1.4. Al realizar la reserva se solicitará un número de tarjeta de crédito en concepto de garantía, o si no un número de cuenta bancario con su autorización pertinente.

1.5. Las reservas se considerarán confirmadas mediante el ingreso del depósito del 40% del precio total de los servicios reservados (en ningún caso será reembolsable).

1.6. La cantidad restante se deberá ingresar como máximo quince días antes de la fecha de entrada a la instalación, si no la reserva quedará cancelada. Si

la solicitud de reserva se realizara con una antelación menor de 15 días, se deberá realizar un solo pago del 100% de los servicios reservados.

1.7. La cancelación de una reserva deberá hacerse siempre por escrito, mediante las vías mencionadas en el punto 1.1, con las siguientes condiciones:

a) Si la cancelación se produce con más de quince días de antelación respecto a la fecha de entrada, el grupo usuario perderá el depósito efectuado (40%).

b) Si la cancelación se produce con menos de quince días de antelación respecto a la fecha de entrada, el grupo usuario perderá el coste total de la reserva.

c) Si el día de entrada el grupo no se presenta en la instalación y no lo justifica, no podrá utilizar la instalación en un periodo de dos años, además de perder el coste total de la reserva.

d) Un vez los usuarios han entrado en la instalación, se podrá cancelar la reserva pero no se reembolsará ningún servicio contratado.

Para realizar algún cambio de reserva para grupos, se debe proceder con el trámite del reglamento de uso general (punto 4.2).