

Guía para tu estancia con



RESERVA Y CONTRATO

Explica el proceso de reserva, firma del contrato y pagos necesarios. Incluye políticas de cancelación y requisitos para reservar.

DÍA DE LLEGADA (CHECK-IN)

Detalla los pasos para realizar el check-in, incluyendo documentación requerida, pagos y condiciones. También informa sobre los horarios y el servicio de recogida en el aeropuerto.

DURANTE TU ESTANCIA

Contiene información sobre reparaciones, emergencias, mantenimiento y limpieza. También ofrece consejos para la convivencia y el uso adecuado del alojamiento.

ANTES DE IRTE (CHECK OUT)

Explica el procedimiento para dejar el alojamiento, los pasos para solicitar un nuevo contrato y las condiciones para la devolución de la fianza.

RESERVA Y CONTRATO

REQUISITOS PARA RESERVAR CON MADRIDEASY

Para reservar tu alojamiento con nosotros, debes **cumplir con los siguientes requisitos**:

- ✓ Tener entre **18 y 33 años**.
- ✓ Ser **estudiante** o joven **profesional**.
- ✓ Presentar la siguiente **documentación** según tu situación:
 - Si eres **estudiante**: DNI/NIE/Pasaporte y matrícula de la universidad.
 - Si eres **joven profesional**: DNI/NIE/Pasaporte, contrato laboral y las tres últimas nóminas.

¿CUANDO SE CONFIRMA UNA SOLICITUD DE RESERVA?

Cuando realizas una **solicitud de reserva** (cuando no es reserva directa), nuestro equipo comercial verificará que **cumples con los requisitos** y te enviará un email con las **condiciones de la solicitud**.

Tu reserva quedará confirmada una vez realices el primer pago, el **servicio de alojamiento y el primer mes de renta** a través del enlace de pago que recibirás por email. **Este pago solo puede realizarse por la web**.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVA

Después de realizar el pago, **cuentas con 48 horas para cancelar tu reserva** y recibir el **reembolso completo**.

Si cancelas **después de ese plazo**, podrás anular tu reserva, pero **sin derecho a reembolso**.

SIGUIENTES PASOS, FIRMA DEL CONTRATO Y SEGUNDO PAGO

Una vez realizado el primer pago, recibirás varios emails de forma simultanea:

- Un emails para **completar tu información, necesaria para la elaboración del contrato**
 - ([VER CLAUSULAS DEL CONTRATO - PISO COMPLETO](#)).
 - ([VER CLAUSULAS DEL CONTRATO - HABITACIÓN](#)).
- Otro email, si quedan menos de 2 meses de tu fecha de inicio, para que indiques **el día y la hora de tu llegada al alojamiento (check in)**.

Cuando **completes estos datos**, recibirás un nuevo email con los detalles para **realizar el pago de la fianza, los gastos y el servicio de check-in** (en caso de que lo solicites fuera del horario establecido, ver condiciones del check in). También recibirás el **contrato para firmarlo de forma online**.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DEL CONTRATO ANTES DE ALOJARTE

Una vez realizado el segundo pago y firmado el contrato, se aplica la política de cancelación que **varía según el tiempo** de antelación con el que canceles:

- **Hasta 30 días** antes del inicio del contrato: **No se realizará ningún reembolso** y perderás el dinero pagado hasta el momento.
- Más de **30 días** antes del inicio del contrato: Se devolverá el importe de fianza abonada.

POLITICA DE CANCELACION EN CASO DE ABANDONO ANTICIPADO DEL ALOJAMIENTO

Posibilidad de Recuperar la Fianza

Una vez alojado en el piso/habitación, si el inquilino desea abandonar el alojamiento de manera anticipada, incumpliendo el plazo pactado en el contrato. Podrá recuperar la fianza si encuentra un reemplazo para el mismo periodo y que cumpla los siguientes requisitos:

Para alquiler de piso completo compartido:

Si un inquilino deja un piso completo compartido **antes de finalizar el contrato**, deberá encontrar un **reemplazo** y acordar con él y los demás inquilinos el **reembolso de su parte de la fianza**, ya que **Madrideasy solo la devuelve al final del contrato**.

Para formalizar el cambio, el nuevo inquilino deberá:

- Tener entre **18 y 33 años**.
- **Presentar DNI, matrícula académica o contrato de trabajo**.
- **Pagar 100 € + IVA** por la gestión.
- **Firmar un nuevo contrato** con los demás inquilinos.

Para alquiler de habitación en piso compartido:

Si deseas **ceder tu habitación** antes de finalizar el contrato, el nuevo inquilino deberá:

- Tener entre **18 y 33 años**
- **Abonar la fianza a Madrideasy**.
- **Presentar DNI, matrícula académica o contrato de trabajo**.
- **Pagar 495 € + IVA** por la gestión.
- **Firmar un nuevo contrato** por la habitación.

📌 **Importante:** En ambos casos, el inquilino saliente deberá estar al corriente de pagos de renta y suministros. El inquilino saliente debe entregar la habitación limpia al inquilino entrante.

PAGO CUOTA FIJA DE SUMINISTROS

Los suministros de **gas, electricidad y agua no están incluidos** en la mayoría de los pisos de **Madrideasy**, por lo que se cobra una **cuota fija** de consumos, consultable en cada propiedad en el **resumen de pagos**. Esta cuota se calcula según el **histórico anual** del piso, facilitando el pago al ser siempre un **importe fijo mensual**.

En **invierno**, el **gasto real** suele ser **superior**, mientras que en **verano** es generalmente **inferior** a la cuota calculada. Si el **consumo es razonable**, la cuota cubre sin problemas los **suministros** del piso.

Sin embargo, si hay un **desfase considerable** entre la cuota pagada y las facturas reales, un miembro del equipo se pondrá en contacto para **regularizar** la situación. Esto es importante, ya que el **propietario** paga las facturas por adelantado para evitar el **corte de suministros**.

DÍA DE LLEGADA (CHECK IN)

REQUISITOS PARA EL CHECK IN

Para que podamos **entregarte las llaves**, debes tener abonado antes de la entrada en el piso:

- ✓ **Renta y servicios de alojamiento.**
- ✓ **Fianza completa y cuota de gastos.**
- ✓ **Contrato firmado.**

¿CÓMO FUNCIONA EL "CHECK-IN ONLINE"?

Una vez confirmada la **reserva** recibirás varios **emails**:

✉ **Información de tu reserva.** Verifica que todos los datos sean correctos.

✉ **Enlace para confirmar tu día de entrada** en la propiedad alquilada. (Asegurate de conocer **las condiciones del check in** descritas a continuación)

✉ **Información sobre pagos pendientes**, si los hubiera.


CONDICIONES DEL CHECK IN

• Antes de tu llegada, debes haber:

1. **Pagado:** Primer mes de alquiler, servicios de alojamiento, fianza, cuota de gastos y check-in service fee en caso de ser necesario. (Si es por transferencia, enviar justificante).
2. **Enviado documentos:** DNI/Pasaporte, matrícula universitaria o contrato de trabajo.
3. **Firmado el contrato.**
4. **Notificar la fecha de llegada deseada** (mínimo 72h laborables antes).


• Horario de Check-in (sin coste adicional)

 Lunes – Jueves: 09:00h - 18:00h

 Viernes: 09:00h - 14:00h

• Check-in Fuera de Horario Laboral (con coste de 65€ + IVA/persona):

 Lunes – Jueves: 18:30h - 22:00h

 Viernes: 14:30h - 22:00h

 Sábados, Domingos y festivos: 09:00h - 21:00h

• Check-in No Disponible

✗ Lunes a Viernes: 22:00h - 09:00h

✗ Sábados, Domingos y festivos: 21:00h - 09:00h

• Servicio de Recogida en el Aeropuerto

✈ Inquilinos que contraten este servicio deben enviar su **información de vuelo** (número de vuelo y terminal) **7 días antes y el número de maletas** con las que viajan.

🚫 Si no notificas retrasos o cambios, **perderás el servicio sin reembolso.**

IMPORTANTE

! Si tu vuelo llega alrededor de **las 20:00h**, considera **alojamiento alternativo** esa noche, ya que **no dará tiempo a hacer el check-in.**

! Si llegas después de **las 21:00h en fin de semana o festivo**, deberás esperar hasta el día siguiente a partir de las **09:00h.**

ENLACE PARA CONFIRMAR TU DÍA DE ENTRADA

En el enlace de **confirmación de día de entrada en el alojamiento**, podrás:

 **Ver la información** de la propiedad alquilada.

 **Seleccionar la fecha y la hora** de entrada.

 **Enviar la fecha y hora deseada.**

- Debes seleccionar "**Sugiere una fecha y hora**".
- Si la fecha es **aprobada**, recibirás un email de **confirmación**.
- Si la fecha **no está disponible**, recibirás sugerencias para elegir la que más te convenga.

CHECK-IN EN EL APARTAMENTO

- Los pisos se entregan como **un lienzo en blanco**, listos para que los **personalices a tu gusto**.
- Para ayudarte con tus **primeras compras**, hemos creado una **lista de deseos en Amazon** que puedes pedir antes de tu llegada.
- **Antes del día de check in**, te enviaremos el **inventario del piso que sepas lo que contiene** y lo **firmarás online, en el apartamento, el día del check in**.
- **Recuerda:** los pisos **no incluyen ropa de cama**, solo **protector de colchón**.

UNA VEZ REALIZADO EL CHECK IN

Una vez finalizado el proceso de check-in, la firma del recibo de llaves y del inventario a través de la web de Madrideasy, se considera que el inquilino ha **recibido el alojamiento en las condiciones descritas en dicho inventario**. No obstante, dispones de un plazo de **48 horas** desde el momento que realiza el check-in para **notificarnos cualquier defecto o incidencia** que no haya sido detectado durante el proceso de entrada, a través del enlace donde podrás subir fotos y comentarios acerca de las incidencias y observaciones que quieras comunicarnos.

- Si nos informas de **alguna incidencia** dentro de este plazo, nuestro equipo **gestionará la solución lo antes posible**.
- Si **no recibimos ninguna notificación** dentro de las 48 horas, asumiremos que el **estado del alojamiento es conforme** con el inventario firmado.

¿CÓMO SE NOTIFICAN INCIDENCIAS?

Después de realizar el check-in, recibirás un email con las **instrucciones para registrarte en la APP de Madrideasy**.

A través de la aplicación **podrás:**

- **Consultar tu contrato**.
- **Notificar incidencias** de manera rápida y sencilla.
- **Realizar tus pagos** mensuales de forma segura.

Si tienes cualquier problema en el alojamiento, simplemente **reporta la incidencia desde la APP** y nuestro equipo se encargará de gestionarla lo antes posible.

[Descargar APP para android](#)

[Descargar APP para IOS](#)

Además si necesitas hablar con nuestro equipo o no recibes la invitación, puedes contactar con nosotros a través de:

Atención a inquilinos alojados: +34 608 606 959 tenants@madrideasy.com
(Horario laboral: De lunes a jueves de 9h a 18:30h y viernes de 9h a 14:30h)

Atención emergencias en horario no laboral a inquilinos alojados: +34 681 22 22 74
(Atención telefónica)

DURANTE TU ESTANCIA


REPARACIONES Y EMERGENCIAS


El **propietario es responsable** de reparar averías de instalaciones y electrodomésticos si el daño es por **uso normal**.

Si el daño se debe a un **uso inadecuado**, el inquilino responsable **se hará cargo del coste de la reparación**. En caso de que no se pueda identificar al responsable, la reparación se **gestionará de manera equitativa entre todos los inquilinos**, fomentando un sentido de responsabilidad compartida y cuidado del espacio común.

Emergencias fuera de horario laboral:

- Si la situación **pone en peligro la vivienda o la salud**, llama al **112** (incendios, fugas de gas, ruidos, conflictos, emergencias médicas).
- **Si no es una emergencia**, espera al horario de atención:

 Lunes - Jueves: 09:00h - 18:30h

 Viernes: 09:00h - 14:30h

Atención emergencias en horario no laboral a inquilinos alojados: +34 681 22 22 74

(Atención telefónica)

Por favor, fuera del horario laboral, **llamar solo en caso de verdadera emergencia**: cuando sea **imposible vivir en la casa** o corra **grave peligro su salud o la de las personas que habitan el piso**.

En caso de que se vaya la **electricidad**, antes de llamar, **asegúrate de que no es un problema común del edificio** o sencillamente se han bajado los **plomos** por sobrecarga en la red.

Seguro del Hogar

- Cubre emergencias estructurales como **humedades, rotura de tuberías o fallos eléctricos**.
- **No cubre daños por mal uso**, que deberán ser pagados por los inquilinos.
- **Si pierdes las llaves**, el seguro cubre solo la **apertura de la puerta**, con un tiempo máximo de espera de **3 horas**. (La puerta de la entrada pero no de la habitación)
- **En caso de que llames a un cerrajero particular**, debes asumir el coste.

TARIFAS DE MANTENIMIENTO

- El coste aproximado de la **hora de trabajo** es en torno a **50€ más IVA**, a lo que se debe sumar el **coste de los materiales**, que **dependerá de la labor de mantenimiento** a realizar.
- En el caso de que el desperfecto se deba a **negligencia o mal uso**, y no a un **desgaste normal**, el inquilino asumirá el coste de la reparación.

Estas son las **tareas de mantenimiento más habituales** que suelen realizarse:

Fontanería

- Desatasco. (inodoro, ducha, fregadero...)
- Cambio de latiguillos.
- Cambio de grifos. (lavabo o fregadero)
- Cambio de mecanismo de inodoro.
- Cambio de silicona. (plato de ducha o bañera)
- Colocación de accesorios de baño. (toalleros, esquineros...)

Electricidad

- Cambio de bombillas.
- Sustitución de enchufes o interruptores.
- Colocación de enchufes o interruptores de superficie.
- Instalación de repetidores WiFi.
- Montaje de soportes de TV o radiadores eléctricos.

Pintura

- Pintura y saneamiento por habitación. (base blanca)
- Pintura y saneamiento por habitación. (base color a blanco)
- Pintura y saneamiento por habitación. (base color a color)

Carpintería y Cerrajería

- Cepillar puertas.
- Sustitución de bombín.
- Colocación o sustitución de cerradura FAC.
- Sacar copias de llaves.
- Colocación de topes de puertas.
- Lubricación de bisagras. (líquido 3 en 1)
- Colocación de marcos de puertas.
- Arreglo de persianas. (cambio de cuerdas, lamas...)
- Cambio de lamas de somier.
- Entrega de cubrecolchones.
- Apertura de puerta por fallo de cerradura.


COLABORA CON LA LIMPIEZA DE LA CASA

Mantener tu **piso limpio y ordenado** hará que tu estancia sea más agradable.

En algunos alojamientos, la **limpieza de zonas comunes** está incluida en la renta, pero **NO cubre:**

- Recoger o tirar basura.
- Ordenar objetos personales.
- Limpiar habitaciones.
- Fregar menaje.

Importante: El día de limpieza, deja las áreas comunes **ordenadas** para que el personal pueda hacer su trabajo.

 [Visita nuestra sección de consejos y mira nuestro video para una estancia más cómoda.](#)

CONSEJOS PARA EL DÍA A DÍA

- Usa el **protector de colchón**. Si falta, notifícalo inmediatamente.
- **Si algo se estropea**, informa de inmediato con fotos y videos.
- No dejes **objetos personales en zonas comunes**.
- **Limpia los utensilios** tras usarlos y no tires comida por el fregadero.
- **Apaga las luces** si no estás usando esa zona.
- Apunta los **consumos de agua, luz y gas** si el anuncio está en el portal.
- **Limpia los restos de cabello** en la ducha y lavamanos para evitar atascos.
- **Respetar los espacios de almacenaje** en la cocina y refrigerador.
- No acumules basura por mucho tiempo, especialmente si haces **reciclaje**.
- **Compromiso de todos:** Mantén limpio el apartamento.
- **Ventila al menos 10 minutos** al día todas las estancias del piso.

RESPETA A TUS VECINOS Y COMPAÑEROS

- **No hagas ruido** entre **23:00h y 07:00h**. (TV, música, charlas)
- **No pueden pernoctar visitas** en el alojamiento.
- **No se permiten fiestas** en el piso.
- **Prohibido fumar o abusar del alcohol.**
- **No está permitido el uso o tenencia de drogas.**
- **No se aceptan mascotas.**
- **No tires objetos al inodoro.** (solo papel higiénico)
- **No hagas agujeros ni pegues objetos** en las paredes.
- **No elimines o muevas objetos del piso** sin autorización.

ANTES DE IRTE (CHECK OUT)

PROCESO DE CHECK-OUT ONLINE

✉ **65 días antes de tu salida**, recibirás un email con dos opciones:

1. **Solicitar un nuevo contrato.** (si el piso está disponible y cumples los requisitos)
2. **Elegir la fecha de tu salida** del piso.

REQUISITOS PARA SOLICITAR UN NUEVO CONTRATO

- **Estar al corriente de pagos** (renta, consumos y otros gastos).
- Abonar los **servicios de alojamiento** del nuevo contrato.
- **Que el piso este disponible** en las fechas deseadas.
- **Cumplir la estancia mínima** establecida.
- La solicitud debe ser **aceptada por MadridEasy.**

REALIZACIÓN DE UNA NUEVA RESERVA CON UN NUEVO CONTRATO

Si el **inquilino** desea **realizar una nueva reserva** para continuar en el alojamiento, con previa **confirmación de la propiedad**, debe cumplir las siguientes condiciones:

Para alquiler de piso completo compartido:

- **Abonar un mes + IVA** en concepto de **servicios de alojamiento.**
- **Firmar un nuevo contrato** junto con el resto de inquilinos, con la **nueva fecha de inicio.**
- **Estar al corriente de pago.**

Para alquiler de habitación en piso compartido:

- **Abonar 495 € + IVA** en concepto de **gestión del contrato.**
- **Firmar un nuevo contrato** con la **nueva fecha de inicio.**
- **Estar al corriente de pago.**

SI NECESITAS REPARACIONES ANTES DEL CHECK-OUT Y SON TU RESPONSABILIDAD, CONSULTA NUESTRAS TARIFAS DE MANTENIMIENTO.

DEVOLUCIÓN DE LA FIANZA

- **Plazo máximo: 7 a 8 semanas** después de la fecha de término del contrato.
- **Comisiones de transferencia:** A cargo del inquilino.

Dudas o información adicional:

✉ **Email:** tenants@madrideasy.com 📱 **WhatsApp/Teléfono:** +34 608 606 959

ANTES DE SALIR DEL PISO

Si **has elegido tu fecha de salida del alojamiento, 2 días antes de tu salida**, recibirás un email con un enlace donde:

- Podrás **subir fotos** para verificar el estado del piso.
- Agregar **observaciones** si es necesario.

PARA EVITAR PROBLEMAS CON LA DEVOLUCIÓN DE LA FIANZA, SIGUE ESTOS PASOS:

1. Deja el piso o habitación **libre de basura y objetos personales** (incluido menaje de cocina limpio)
2. **Baja todas las persianas.**
3. **Vacía** tu espacio en **la nevera y armarios de cocina** (si vives en piso compartido).
4. Deja las **llaves sobre la mesa** de tu habitación.

RECOMENDACIÓN DE FOTOS A SUBIR:

Zonas comunes: Cocina, salón y baños (desde varios ángulos).

Habitación:

- Somier y colchón.
- Persianas subidas y bajadas.
- Paredes y armario.
- Foto general de la habitación.
- Foto de las llaves sobre la mesa de escritorio.