



WE STREET HOSTEL

Normas Internas

El Arenal, Palma de Mallorca

1. Comportamiento y disciplina

- We Street Hostel espera de sus huéspedes un correcto comportamiento, el cumplimiento de las normas y un decoro adecuado en todo el complejo.
- Cada huésped debe usar exclusivamente la cama que tiene asignada y numerada (en la cama y en la llave entregada). No se permiten cambios de cama sin el consentimiento expreso de la recepción. El uso de una litera que no es la asignada conlleva un cargo (ver Multas y Cargos).
- Está absolutamente prohibido fumar dentro del edificio (Ley 42/2010, de 30 de diciembre), incluyendo cigarrillos electrónicos y vapeadores. Se permite fumar en la terraza y en la terraza superior, con la precaución de no dañar el suelo de césped artificial.
- Por razones de seguridad está prohibido usar estufas, fogones, encender velas o cualquier aparato que utilice materiales combustibles o inflamables.
- Está prohibido comer en las habitaciones y/o almacenar alimentos perecederos o de olor fuerte, para mantener un ambiente agradable entre compañeros de habitación.
- El alcohol está permitido para mayores de edad, tanto en su posesión como en su consumo dentro del establecimiento. Las drogas están totalmente prohibidas: no se permite su posesión, consumo ni venta, sin excepción.
- Entre las 22:00h y las 05:00h queda prohibido fumar o permanecer reunidos en la puerta o en las inmediaciones del Hostel, para evitar molestias al vecindario.
- En cumplimiento del artículo 3 del Decreto-ley 1/2020 (Govern de les Illes Balears), We Street Hostel informa de manera expresa a sus huéspedes de las siguientes prohibiciones y de las sanciones que conlleva su incumplimiento: quedan prohibidas las prácticas peligrosas para la vida, la salud o la integridad física de los huéspedes, como pasar de un balcón o ventana a otro, o lanzarse o despeñarse hacia piscinas, al vacío o a cualquier elemento (la práctica conocida como balconing); el huésped que realice estas prácticas será expulsado del establecimiento con carácter inmediato, con independencia de las sanciones que le puedan corresponder, pudiendo el Hostel requerir la colaboración de la policía local (falta grave, con sanciones de 6.001 € a 60.000 €). El artículo 6 del mismo decreto-ley (modificado por el Decreto-ley 2/2024) prohíbe, en la zona de El Arenal/Platja de Palma, la organización, publicidad, venta y realización de "rutas étlicas" (pub crawls), así como el traslado o recogida de huéspedes para participar en actividades de este tipo organizadas por terceros (falta muy grave, con sanciones de 60.001 € a 600.000 €). El artículo 8 bis del mismo decreto-ley prohíbe el consumo de alcohol en la vía pública dentro de esta zona, salvo en terrazas o zonas habilitadas de establecimientos (falta leve, con sanciones de 500 € a 1.500 €). Estas sanciones son impuestas por las autoridades competentes (Govern de les Illes Balears), no por el Hostel, que únicamente cumple con su obligación legal de informar de manera expresa a sus huéspedes.
- No está permitido el acceso de animales de compañía o mascotas, salvo perros guía debidamente documentados y educados.
- Se ruega mantener en todo momento un tono de voz adecuado para la buena convivencia, siendo especialmente silenciosos en pasillos, escaleras y zonas comunes, y evitando correr por ellos.
- Horario de silencio en los dormitorios: de 23:00h a 08:00h.
- Normas básicas de litera: no saltar desde la cama superior, usar la luz del móvil en vez de la luz general durante la noche, y no colgar objetos de la escalera de acceso.
- Se recomienda el uso de auriculares para escuchar música o ver vídeos dentro de las habitaciones compartidas.



- El vandalismo o la comisión de cualquier delito son motivo de expulsión inmediata del Hostel, sin perjuicio de que se avise a los cuerpos de seguridad.
- Cualquier comportamiento inaceptable o inadecuado de un compañero de habitación debe comunicarse al responsable del establecimiento.
- Los profesores, monitores o responsables de grupo deben velar por el buen comportamiento de las personas que lo integran, procurando que no se altere el orden ni se interrumpa el descanso de otros huéspedes. Cada grupo debe contar con un responsable que actúe como interlocutor válido ante el personal del Hostel.
- Queda prohibida la entrada de huéspedes al bar y a las dependencias de uso exclusivo del personal.
- Está prohibido fotografiar o grabar a otros huéspedes sin su consentimiento expreso.
- We Street Hostel mantiene una política de tolerancia cero ante cualquier forma de discriminación, acoso o comportamiento sexual inapropiado hacia otros huéspedes o hacia el personal.

2. Mantenimiento del hostel

- Los huéspedes son responsables de mantener sus habitaciones y las zonas comunes del Hostel (cocina, sala común, terrazas) limpias, ordenadas y recogiendo los utensilios que utilicen.
- Se entrega un juego de sábanas al huésped, quien deberá hacer y deshacer la cama, entregándolas en recepción a su salida definitiva. En estancias de más de una semana, las sábanas se cambian a los 7 días de la llegada.
- El aire acondicionado, las luces y demás aparatos eléctricos deben permanecer apagados cuando no se estén utilizando. ¡Ayúdanos a ahorrar energía!
- Los muebles, incluidas las camas, no deben moverse sin permiso previo de la dirección del establecimiento.
- Cualquier daño a la propiedad debe reportarse de inmediato al responsable del establecimiento.
- No está permitido pegar carteles, pegatinas, escritos o consignas, ni causar ningún tipo de daño a las instalaciones.
- En la cocina compartida es obligatorio lavar y guardar los utensilios inmediatamente después de usarlos. La comida propia guardada en la nevera debe estar etiquetada con nombre y fecha; el Hostel retira periódicamente los alimentos no etiquetados, caducados o pertenecientes a huéspedes que ya hayan hecho el check-out, y no se responsabiliza de los alimentos almacenados.
- El personal de mantenimiento, contratistas o cualquier persona autorizada podrá entrar en las habitaciones en el ejercicio de sus funciones, procurando siempre respetar al máximo la privacidad de los huéspedes.
- El Hostel dispone de un punto de reciclaje en la cocina compartida, con contenedores diferenciados para vidrio, cartón/papel y envases ligeros. Pedimos a los huéspedes que colaboren separando correctamente sus residuos en el contenedor correspondiente.

3. Horarios, check-in, check-out y visitas

- Check-in a partir de las 14:00h.
- Es obligatorio presentar el DNI o pasaporte físico en el momento del check-in.
- El pago de la estancia se hará por adelantado, así como el de los extras contratados al hacer el check-in.
- La estancia máxima es de 15 días. Para solicitar una reserva más larga, o renovarla una vez alcanzado ese límite, es necesario pedirlo expresamente en recepción.
- Check-out no más tarde de las 11:00h. Entre las 11:00h y las 12:00h se considera late check-out y conlleva la pérdida del depósito dejado por la llave. A partir de las 12:00h sin haber hecho el check-out, la administración podrá aplicar un cargo adicional (ver Multas y Cargos).



- Solo se permiten visitas en las áreas comunes del Hostel, informando siempre con antelación al responsable del establecimiento, y hasta las 23:00h como límite.
- Para grupos con desayuno concertado, este se sirve entre las 08:30h y las 10:30h, o a discreción del Hostel, en un local de la zona concertado para ello.
- Horario de uso de la terraza, patio, kitchenette y sala de estar: de 08:00h a 23:00h.
- Horario de duchas: de 08:00h a 23:00h, para evitar molestias al resto de huéspedes.

4. Seguridad y responsabilidad

- We Street Hostel cuenta con un sistema de videovigilancia y grabación 24h, así como con un dispositivo de seguridad en recepción, activable en caso de necesidad.
- Se aconseja a todos los huéspedes mantener las puertas cerradas en todo momento por razones de seguridad, tanto al entrar como al salir de la habitación y del establecimiento.
- Está prohibida la posesión y distribución de cualquier tipo de arma o material peligroso e inflamable, sin excepción.
- La dirección del Hostel no se hace responsable de la pérdida de objetos de valor personales (dinero, joyas, relojes, ordenadores portátiles, teléfonos móviles, etc.); la gestión de cualquier incidencia corresponderá al usuario o al grupo, así como la responsabilidad legal que corresponda.
- Los huéspedes están obligados a cumplir cualquier normativa sanitaria vigente que dicten las autoridades competentes durante su estancia.
- Cualquier enfermedad grave o contagiosa debe notificarse durante el check-in.
- En caso de enfermedad o accidente, los servicios médicos y los medicamentos siempre irán a cargo de los usuarios o del grupo, así como la responsabilidad legal que corresponda.
- Los menores de 18 años no pueden alojarse en dormitorios compartidos. Solo podrán alojarse en habitación privada, acompañados de un adulto responsable o con autorización escrita de su tutor legal.
- Está prohibido asomarse por la ventana, sentarse en el alféizar, arrojar objetos o gritar desde la ventana. Las salidas de emergencia, incluidas las ventanas habilitadas como tal, solo pueden utilizarse en caso de emergencia real.
- Debe respetarse en todo momento el aforo máximo del ascensor. El Hostel no se hace responsable de los daños derivados de un uso indebido.
- We Street Hostel se reserva el derecho de admisión, pudiendo no aceptar a un huésped por motivos objetivos.
- La responsabilidad civil de la actividad o estancia de un grupo recaerá siempre sobre el responsable del grupo o sobre los propios usuarios.
- Si por causas ajenas a We Street Hostel (por ejemplo, una orden de cierre por parte de las autoridades) el establecimiento debe cerrar, We Street Hostel no estará obligado a mantener alojados a sus huéspedes ni a asumir los gastos de su realojamiento.

5. Revisión de las normas y reglamentos

- La dirección del Hostel se reserva el derecho de revisar y modificar estas normas cuando lo considere oportuno. El desconocimiento de las normas no será excusa aceptable en caso de sanción.
- En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el usuario autoriza a Beach Club Dique del Oeste, S.L. (CIF B57839797) a tratar, guardar y conservar en ficheros los datos personales que facilite. El usuario tiene derecho a acceder a la información contenida en estos ficheros, así como a cancelarla o rectificarla cuando lo requiera. Si no desea autorizar el uso de sus datos, deberá comunicarlo por escrito.

6. Incumplimientos



- En caso de incumplimiento grave de las normas del Hostel, los huéspedes podrán ser desalojados de inmediato, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan. Son motivo de expulsión, entre otros: el deterioro intencionado o la negligencia grave en el cuidado de las instalaciones o dependencias comunes, la desobediencia reiterada a las instrucciones de la dirección, y el comportamiento obstinadamente contrario a la buena convivencia.
- En caso de expulsión por la comisión de un delito o falta grave, no se reembolsará el importe de la reserva.
- El impago de los servicios contratados o de las cantidades exigibles por el uso de las instalaciones es también motivo de incumplimiento y puede dar lugar a la expulsión del establecimiento.
- Si un huésped no se presenta a realizar el check-out y su taquilla contiene pertenencias, el Hostel se reserva el derecho de acceder a ella (pudiendo romper el candado si fuera necesario) con el fin de preparar la habitación o la litera para el siguiente check-in. Las pertenencias retiradas se guardarán en una bolsa identificada y quedarán a disposición del huésped en recepción, sin ningún coste por su recuperación.

7. Sugerencias y reclamaciones

- Conforme a la normativa turística de las Illes Balears, el Hostel dispone de hojas de reclamaciones oficiales a disposición de los huéspedes que lo soliciten en recepción.
- Siempre estamos mejorando, y agradecemos que cualquier reclamación se haga directamente en recepción.
- Cualquier sugerencia o consulta será siempre bien recibida.
- Nos gustaría que nos comuniqués cualquier aspecto que no te haya gustado antes de publicar un comentario en redes sociales, para poder solucionarlo cuanto antes.

ATENTAMENTE
LA DIRECCIÓN