

PARTE PÚBLICA DE LA FICHA:

Actividad	Servicio	Tipo de servicio
Surf	Playa Peñarronda Castropol	Servicio guiado
Descripción		
<p>Surf es un deporte que consiste en dejarse llevar de pie sobre una tabla que es arrastrada a gran velocidad por una ola que rompe. La tabla suele pesar unos diez kilos y tiene un largo aproximado de dos metros y medio.</p>		
Zonas de realización		
Edad mínima	Duración Aproximada	Nivel de dificultad
7 años	2 horas	Media (necesidad de equilibrio, forma física y buen nivel de natación)
Lugar de desarrollo	Punto de encuentro	
Playa Peñarronda - Castropol	En la playa	
Nº mínimo y máximo	Ratio clientes-monitor	
1-6	6/1	
Materiales y equipamiento que incluye	Equipamiento a traer	
Tabla, neopreno	Bañador, toalla, calzado de baño	
Capacidades personales	Temporada	
Condiciones físicas normales. Saber nadar.	Julio y Agosto	
Horario de desarrollo de la actividad		
<p>Debido a la gran demanda de esta actividad, organizamos 3 grupos diarios, con los siguientes horarios: 10:00-12:00, 12:00-14:00 y 16:00-18:00. Estos pueden sufrir variación en función de las condiciones meteorológicas. En caso de que la actividad sea contratada por un grupo, se acordará con ellos el horario más conveniente y también el que proporcione las mejores condiciones meteorológicas.</p>		
Condiciones de la reserva y pagos		
<p>El pago de las actividades se realizará de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> El 100% el día de la actividad, bien antes de su realización en los puntos de atención al público, o posteriormente al monitor. 		

- 100 % en el momento de la reserva vía web.

Instalaciones

La empresa cuenta con punto de atención al público en tienda (Avenida Calvo Sotelo nº 20, 27700 Ribadeo, Lugo) o en la playa de Peñarronda (Castropol).

Riesgos significativos y requisitos de seguridad

Ahogamiento, Golpeo contra objetos

Seguridad en el Servicio

La seguridad en el servicio correrá a cargo de los monitores.
 Los clientes deberán en todo momento seguir las instrucciones de los monitores.
 No acercarse a embarcaciones ni bañistas.
 Atención al oleaje.
 No separarse del grupo.

Seguros

La actividad cuenta con dos seguros:
 Seguro de accidentes
 Responsabilidad civil

Tarifas. Consultar descuentos por grupos, etc.

Menores de 18 años		Mayores de 18 años	
1 día (2 horas)	30€	1 día (2 horas)	30€
2 días (2 horas/día)	60€	2 días (2 horas/día)	60€
3 días (2 horas/día)	85€	3 días (2 horas/día)	85€
4 días (2 horas/día)	100€	4 días (2 horas/día)	100€
5 días (2 horas/día)	120€	5 días (2 horas/día)	120€
6 días (2 horas/día)	140€	6 días (2 horas/día)	140€
7 días (2 horas/día)	160€	7 días (2 horas/día)	160€

Servicios Incluidos
Criterios Ambientales

No tirar desperdicios en la zona de la actividad, arrojar en papeleras o contenedores habilitados para ello.

Reclamaciones, quejas y encuestas de satisfacción

Existen hojas de reclamaciones en la oficina de atención al público.

Condiciones generales de los servicios

Este documento se encontrará disponible tanto en la página web de la empresa <http://www.holaola.surf>, así como en la oficina de atención al público

Política de cancelación del servicio

En el caso de no poder realizar la actividad por algún motivo ajeno al cliente, la empresa podrá proponer el cambio de fecha.

El monitor podrá cancelar la actividad cuando:

Durante la realización de la actividad el monitor observe que el cliente desobedece las órdenes del monitor, o no sigue las normas de seguridad.

Cuando detecte algún peligro que ponga en riesgo la salud de los clientes.

Condiciones de uso

Podrás cancelar tu reserva siempre y cuando nos lo comuniques por escrito vía mail en reservas@holaola.surf en un plazo no inferior a 48 horas del comienzo de la clase o curso elegido. Te ingresaremos en tu cuenta el importe de la reserva en un máximo de 10 días, restando 10 € de gastos de devolución.

Si anulas con menos de 48 horas para el comienzo de la clase o curso reservado se dará por perdido el importe.

Si se diesen condiciones meteorológicas en las que la práctica de la actividad pudiese poner en peligro la seguridad de los alumnos en el agua, se cancelará la actividad, siempre comunicándolo antes a cada uno de los participantes y reembolsando el importe de la clase en forma de vale para realizarla en otro momento futuro.

Cambios en la reserva: Si necesitas hacer algún cambio en tu reserva ponte en contacto con nosotros vía mail (reservas@holaola.surf) o por teléfono (982 12 00 64).



FICHA DE SERVICIO

Para hacer cualquier cambio en la reserva es imprescindible que nos lo comuniquemos en un plazo no inferior a las 24 horas de empezar la clase o curso reservado. Estos cambios estarán condicionados por la disponibilidad de plazas.



PARTE INTERNA DE LA FICHA:

Actividad	Servicio	Tipo de servicio
Surf	Playa Peñarronda	Servicio guiado
Personal	Técnico de Surf, Nivel I	
Plan de seguridad preventiva		
Material de seguridad	Casco (niños), tabla de soft Banderas señalizadoras en tierra.	
Factores previos de seguridad	<p>Antes de comenzar la actividad y dentro del agua (agua por la cintura), se explica:</p> <p>Tipos de olas (hueca con tubo, espumas, ...)</p> <p>Como superar las olas (de lado y apoyándose)</p> <p>Por donde se agarra el material (por los cantos)</p> <p>Como no chocarse con otro (no entrar por el mismo sitio que surfea, el que va en la ola tiene preferencia. Distancia adecuada en paralelo 3m.</p> <p>Tipos de corrientes: perpendicular y horizontal (referencia las banderas). Como actuar con cada una.</p> <p>No remar contracorriente.</p> <p>No soltar nunca la tabla.</p>	
Factores in situ de seguridad	<p>El responsable de la seguridad del cliente en la realización de la actividad es el monitor/es. Si observan que algún participante/es no obedece a las indicaciones de seguridad, no cumple con las capacidades mínimas establecidas en esta ficha de servicio o constata que pueda estar bajo los efectos de las drogas o el alcohol, podrá cancelar la realización de la actividad de ese participante/es.</p> <p>Vigilar si existen marejadas o corrientes peligrosas antes y durante la realización de la actividad.</p> <p>No realizarla en caso de vientos, lluvia o tormentas fuertes.</p>	
Botiquín	Deberá contener como mínimo unos guantes de látex, bolsa para material desechable, gasas y vendajes, suero fisiológico, jeringa, tijera de inox, pinza de depilar, azúcares y sales de rehidratación y esparadrapo.	
Plan de actuación en caso de accidente	Mirar la instrucción "IT-01 PLAN DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS"	
Explicación a los clientes	<p>Antes de comenzar la actividad y dentro del agua (agua por la cintura), se explica:</p> <p>Tipos de olas (hueca con tubo, espumas, ...)</p> <p>Como superar las olas (de lado y apoyándose)</p> <p>Por donde se agarra el material (por los cantos)</p> <p>Como no chocarse con otro (no entrar por el mismo sitio que surfea, el que va en la ola tiene preferencia. Distancia adecuada en paralelo 3m.</p> <p>Tipos de corrientes: perpendicular y horizontal (referencia las banderas). Como actuar con cada una.</p> <p>No remar contracorriente.</p> <p>No soltar nunca la tabla</p>	
Logística general		
Transporte del material	<p>Comprobar que todo el material que vayamos a utilizar se encuentra en perfecto estado, en caso de encontrar algún tipo de material que no se pueda utilizar dar parte.</p> <p>Se le da a cada cliente su material en el módulo de la empresa, y cada uno traslada su tabla hasta el agua, después de haberse colocado el casco en el caso de los más pequeños.</p>	
Recogida de materiales	<p>Después de finalizar la actividad cada cliente debe llevar su tabla.</p> <p>Comprobar que no falte material.</p> <p>Se colocará en el módulo de materiales junto al resto de material, de la misma forma que estaba.</p>	

Capacidad máxima para el servicio y materiales disponibles de la empresa	15 tablas.
Registro de accidentes e incidentes	En caso de accidente o incidente, rellenar el registro de accidentes e incidencias y guardar en su carpeta.