

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 Leopoldo 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)	35€	1 día (2 horas)	35€
2 días (2 horas/día)	65€	2 días (2 horas/día)	65€
3 días (2 horas/día)	95€	3 días (2 horas/día)	95€
4 días (2 horas/día)	115€	4 días (2 horas/día)	115€
5 días (2 horas/día)	130€	5 días (2 horas/día)	130€
6 días (2 horas/día)	150€	6 días (2 horas/día)	150€
7 días (2 horas/día)	170€	7 días (2 horas/día)	170€

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.com>, 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 se observe que el cliente desobedece las órdenes del monitor, o no sigue las normas de seguridad.
- Se detecte algún peligro que ponga en riesgo la salud de los clientes.
- Presencia de medusas.

Condiciones de uso

Podrás cancelar tu reserva siempre y cuando nos lo comuniques por escrito vía mail en escuela@holaola.com 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 (escuela@holaola.com) 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. Tampoco en presencia de medusas.</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.

PUBLIC PART OF THE RECORD:

Activity	Service	Type of service
Surf	Beach: Peñarronda Castropol	Guided service
Descripción		
<p>Surf It's a sport that involves standing on a board that is pulled at high speed by a breaking wave. The board usually weighs about ten kilos and is approximately two and a half meters long.</p>		
Realization areas		
Minimum age	Approximate Duration	Difficulty level
7 years	2 hours	Medium (need for balance, physical fitness and good swimming ability)
Development location	Meeting point	
Playa Peñarronda - Castropol	On the beach	
Minimum and maximum number	Customer-monitor ratio	
1-6	6/1	
Materials and equipment included	Equipment to bring	
Board, neoprene	Swimsuit, towel, bath shoes	
Personal capabilities	Season	
Normal physical condition. Must know how to swim.	July and August	
Activity schedule		
<p>Due to high demand for this activity, we organize three groups daily, with the following schedules: 10:00-12:00, 12:00-14:00, and 16:00-18:00. These times may vary depending on weather conditions. If the activity is booked by a group, we will agree on the most convenient schedule with them, taking into account the best weather conditions.</p>		
Booking conditions and payments		
<p>Payment for activities can be made in the following ways:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% on the day of the activity, either before it takes place at the customer service points, or afterward to the instructor. 		

- 100% at the time of booking via the website.

Facilities

The company has a customer service point in store (Avenida Leopoldo Calvo Sotelo nº 20, 27700 Ribadeo, Lugo) or on Peñarronda beach (Castropol).

Significant risks and security requirements

Drowning, Impact with objects

Service Security

Safety during the service will be the responsibility of the instructors.
 Customers must follow the instructors' instructions at all times.
 Do not approach boats or swimmers.
 Be aware of the waves.
 Do not separate from the group.

Insurance

The activity includes two types of insurance:
 Accident insurance
 Civil liability insurance

Rates. Check for group discounts, etc.

Under 18 years of age		Over 18 years old	
1 day(2 hours)	35€	1 day(2 hours)	35€
2 days (2 hours)	65€	2 days (2 hours)	65€
3 days (2 hours)	95€	3 days (2 hours)	95€
4 days (2 hours)	115€	4 days (2 hours)	115€
5 days (2 hours)	130€	5 days (2 hours)	130€
6 days (2 hours)	150€	6 days (2 hours)	150€
7 days (2 hours)	170€	7 days (2 hours)	170€

Included Services

Environmental Criteria

Do not litter in the activity area; dispose of waste in bins or containers provided for this purpose.

Claims, complaints and satisfaction surveys

Complaint forms are available at the customer service office.

General terms and conditions of services

This document will be available both on the company's website <http://www.holaola.com>, and at the customer service office.

Service cancellation policy

If the activity cannot be carried out for reasons beyond the client's control, the company may propose a change of date.
 The instructor may cancel the activity when:
 - During the activity, the client disobeys the instructor's orders or does not follow safety rules.
 - Any hazard is detected that puts the clients' health at risk.
 - Jellyfish are present.

Terms of use

You can cancel your booking as long as you notify us in writing via email at escuela@holaola.com at least 48 hours before the start of your chosen class or course. We will refund the booking amount to your account within a maximum of 10 days, minus a €10 return processing fee.

If you cancel less than 48 hours before the start of your booked class or course, the amount will be forfeited.

If weather conditions arise that could endanger the safety of students in the water, the activity will be canceled. Each participant will be notified beforehand, and the class fee will be refunded as a voucher for a future date.



SERVICE SHEET

Changes to your booking: If you need to make any changes to your booking, please contact us by email (escuela@holaola.com) or by phone (**+34 982 12 00 64**). To make any changes to your booking, you must notify us at least 24 hours before the start of the reserved class or course. These changes will be subject to availability.



INSIDE OF THE RECORD:

Activity	Service	Type of service
Surf	Beach Peñarronda	Guided service
Staff	Surf Instructor, Level I	
Preventive security plan		
Safety material	Helmet (children), soft board Signal flags on land.	
Pre-existing safety factors	Before starting the activity, while in the water (waist-deep), the following is explained: Types of waves (hollow with a barrel, whitewater, etc.) How to ride the waves (sideways and using your hands for support) Where to hold onto the equipment (by the rails) How to avoid colliding with others (don't enter the water in the same spot as someone surfing; the person on the wave has the right of way. A safe distance of 3 meters when surfing parallel to each other). Types of currents: perpendicular and horizontal (refer to the flags). How to react to each type. Don't paddle against the current. Never let go of the board.	
On-site safety factors	The instructor(s) are responsible for the client's safety during the activity. If they observe that any participant(s) do not follow safety instructions, do not meet the minimum skills requirements established in this service sheet, or suspect they may be under the influence of drugs or alcohol, they may cancel that participant's participation in the activity. Be aware of any dangerous swells or currents before and during the activity. Do not participate in the activity in case of strong winds, rain, or storms. Also, do not participate if jellyfish are present.	
Kit	It must contain at least latex gloves, a bag for disposable material, gauze and bandages, physiological saline solution, a syringe, stainless steel scissors, tweezers, sugars and rehydration salts, and adhesive tape.	
Action plan in case of accident	See the instruction "IT-01 EMERGENCY ACTION PLAN"	
Explanation to customers	Before starting the activity, while in the water (waist-deep), the following is explained: Types of waves (hollow with a barrel, whitewater, etc.) How to ride the waves (sideways and using your hands for support) Where to grip the equipment (by the rails) How to avoid colliding with others (don't enter the water in the same spot as someone surfing; the person on the wave has the right of way. A safe distance of 3 meters when surfing parallel to each other). Types of currents: perpendicular and horizontal (refer to the flags). How to react to each type. Never paddle against the current. Never let go of the board.	
General logistics		
Material transportation	Check that all the equipment we're going to use is in perfect condition. If you find any equipment that can't be used, report it. Each customer receives their equipment at the company's kiosk, and each person takes their board to the water after putting on their helmet (in the case of children).	
Collection of materials	After the activity is finished, each client must take their board home. Check that no materials are missing. It will be placed back in the materials storage area with the rest of the materials, in the same order as before.	



SERVICE SHEET

Maximum capacity for the service and materials available from the company	15 boards
Accident and incident log	In case of an accident or incident, fill out the accident and incident record and keep it in your folder.

