

POLÍTICA DE CANCELACIONES CÓMO RESERVAR

1.- El cliente solicita disponibilidad por mail, en la escuela o por teléfono del curso con las fechas y número de personas.

2.-Una vez confirmada la disponibilidad si es por mail o por teléfono que la solicito, nosotros le enviaremos un mail con el presupuesto indicando el depósito requerido para su reserva. Este depósito debe ser pagado mediante transferencia bancaria dentro las 48 horas siguientes. La cantidad restante se pagará en EFECTIVO o TARJETA el mismo día de la llegada a la escuela a no ser que por algún motivo excepcional se halla requerido el pago total con antelación a su llegada.

3.- Si el cliente falla al hacer el depósito después de las 48 horas siguientes de haber enviado el mail con el presupuesto y la confirmación de la disponibilidad, debe contactarnos para revisar la disponibilidad de nuevo, de lo contrario ALOHA Y OLAS no será responsable de asegurar la reserva en nuestra escuela.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

1.- Si el cliente decide cancelar la reserva, debe ser notificada a ALOHA Y OLAS con al menos treinta (30) días de antelación antes de la fecha del comienzo de la reserva, en este caso el cliente tiene derecho a un reembolso de la cantidad que pagó, menos veinticinco euros (25€) en concepto de gastos de gestión.

2.- Si la cancelación es notificada por el cliente a ALOHA Y OLAS en menos de treinta (30) días antes de la fecha del comienzo de la reserva, el cliente NO tendrá derecho al reembolso pagado como depósito. En este caso la cantidad pagada será mantenida para una reserva futura dentro de un periodo que no exceda el año, durante el cual el cliente puede seleccionar una nueva fecha para complementar el curso dependiendo de la disponibilidad.

3.- Si la cancelación es notificada en menos de siete (7) días antes de la fecha de llegada o del comienzo del curso, el cliente tendrá una penalización el cual no le permitirá recibir ningún dinero o devolución.

4.- ALOHA Y OLAS entiende que con el pago del depósito ambas partes acuerdan las condiciones que se exponen en el último mail. Se pueden realizar modificaciones a la llegada del cliente pero nunca pueden ser inferiores en número, días o precio de lo acordado y reservado. Si lo fueren ALOHA Y OLAS se reserva el derecho de hacer la devolución.

CANCELACIÓN DE ACTIVIDADES DEBIDO A MOTIVOS MÉDICOS O POR FALTA DE CONDICIONES METEOROLÓGICAS ADECUADAS

1.- Si las actividades contratadas (Surf) son canceladas por motivos médicos o causas del tiempo (mucho lluvia o condiciones extremas de viento o del mar) o falta de condiciones apropiadas para la práctica de tales actividades (falta de olas adecuadas para la clase en el caso de Surf) ALOHA Y OLAS ofrecerá al cliente las siguientes posibilidades:

1.– Cambio de fechas para las actividades contratadas.

2.– Si es cliente no puede cambiar las fechas le ofrecerá un voucher equivalente a la cantidad restante contratada para la actividad valida por un (1) año desde la fecha de emisión.

HOW TO BOOK

- 1.- The customer requests course availability with dates and number of people by e-mail or telephone or personally at the school.
- 2.- Once the availability is confirmed, we send information regarding the budget, indicating the deposit required to confirm reservation. This deposit must be paid by bank transfer within 48 hours, if not in Famara. The rest is paid in CASH or CARD upon arrival to our school.
- 3.- If the customer failed to make a deposit during 48 hours after we have sent the e-mail with the quote for their reservation and confirmation of availability, or provided the necessary information over telephone or text, they need to contact us to check again the availability, otherwise ALOHA Y OLAS is not liable for any overbooking.

CANCELLATION POLICY

- 1.- If the customer decides to cancel the booking, they must notify ALOHA Y OLAS at least thirty (30) days prior to the proposed arrival date. In this case, the client is entitled to a refund of the amount paid, minus 25€ as a handling fee.
- 2.- If the client fails to notify ALOHA Y OLAS about the cancellation thirty (30) days prior to the booking date, the client will not be entitled to reimbursement of the amount paid. In this case the deposit will be kept for a future reservation within a period not exceeding one year, during which the student can select a new date for the completion of the course and surf camp depending on availability.
- 3.- If the cancellation is requested in less than seven (7) days before the booking date, the client shall not be entitled to any refund.
- 4.- ALOHA Y OLAS states that with the payment of the deposit both parties agree on the conditions that have been exposed in the final e-mail, or have been discussed by telephone or text. Modifications can be made upon the arrival to the school but they can never be inferior to the original booking in number of clients, days or price. Otherwise, ALOHA Y OLAS reserves the right to refund the money.

CANCELLATION OF ACTIVITIES DUE TO WEATHER ISSUES OR LACK OF CONDITIONS:

- 1.- If booked activities (Surfing) are cancelled due to weather conditions (heavy rain or extreme wind) or lack of appropriate conditions for the practice of such activities ALOHA Y OLAS will offer the client the following possibilities:
 - .- Change of date for the booked activity.
 - .- If the customer cannot change the dates they will be offered a voucher equivalent to the price of the booked activity valid for 1 year from the date of issue.