

CONDITIONS GÉNÉRALES RED STAR SURF SLU

Accord juridique

En effectuant une réservation via Decathlon Travel, Red Star Surf SLU, ci-après appelé RSS, offre au client un accord juridique et le client accepte les présentes Conditions Générales de Red Star Surf SLU. Il peut être accepté par le client sous forme écrite, électronique ou orale. L'accord juridique est contraignant après confirmation par RSS.

Paieement

Le paiement est effectué via Decathlon Travel, selon les conditions de Decathlon Travel. Le droit de participation du client n'est accordé qu'à réception du paiement.

Conditions de participation

Le client doit mentionner explicitement toute préoccupation médicale susceptible d'affecter la pratique des sports proposés par RSS. Le client agit à ses risques et périls et déclare être conscient des dangers liés aux sports extrêmes tels que le surf, le kitesurf, le skateboard et le SUP, ou tout autre sport proposé par RSS. Les débutants doivent savoir nager 50 mètres sans aide.

Assurance

Tous les participants sont couverts par une assurance accident pendant les cours et activités organisés par RSS. Cette couverture ne remplace pas une assurance voyage ou santé personnelle, et nous recommandons vivement de souscrire une assurance annulation de voyage.

Mineurs (moins de 18 ans)

Âges minimums de nos services : cours de surf — à partir de 6 ans ; cours de kitesurf — à partir de 12 ans et un poids minimum d'environ 40 kg ; yoga — mineurs accompagnés d'un adulte ou avec autorisation parentale.

La location de matériel (planches, combinaisons) pour un usage libre est disponible à partir de 18 ans. Les clients de moins de 18 ans ne peuvent louer du matériel qu'avec l'autorisation écrite d'un parent ou tuteur légal, signée sur place dans notre boutique ou fournie via le formulaire correspondant.

Hébergement : les moins de 16 ans ne peuvent séjourner dans notre hébergement qu'accompagnés d'un parent, d'un tuteur légal ou d'un adulte responsable autorisé partageant le séjour. Les jeunes de 16 et 17 ans ne peuvent séjourner sans accompagnateur qu'avec l'autorisation écrite préalable d'un parent ou tuteur légal, incluant le numéro de pièce d'identité ou de passeport de l'autorisant et un numéro de téléphone joignable 24h/24.

Si le participant a moins de 18 ans, l'accord juridique doit être rempli et signé par son parent ou tuteur légal, qui par sa signature : (a) autorise la participation du mineur aux activités réservées et, le cas échéant, son séjour dans l'hébergement ; (b) confirme que le mineur sait nager 50 mètres sans aide et ne présente aucune condition médicale empêchant sa participation ; (c) autorise l'assistance médicale d'urgence du mineur si nécessaire ; (d) donne son consentement au nom du mineur pour le traitement de ses données personnelles et, sauf révocation écrite, pour les photographies décrites dans la section Politique de confidentialité ; (e) confirme l'exactitude des informations fournies et s'engage à rester joignable au numéro indiqué pendant toute la durée des services réservés.

RSS peut refuser la participation ou la location si l'autorisation requise n'a pas été fournie.

Services et changements

La description des services fournis par RSS, y compris nos cours de surf, de kitesurf et de yoga à Famara, Lanzarote, peut être consultée sur le site internet www.redstarsurf.com, sur la page du séjour sur Decathlon Travel, ainsi que dans les informations figurant dans la confirmation. RSS n'accepte aucune responsabilité pour les changements dans le cours prévu des événements qui sont dus à des circonstances incontrôlables.

Responsabilités

RSS n'est pas responsable de toute faute liée à des services fournis par des tiers (vols, hôtels, événements, ateliers et stages sportifs, excursions, expositions, locations de vacances, cours de langue, location de voiture ou autres services de tiers). La responsabilité de RSS ne s'étend pas aux dommages qui sont inévitablement associés à la pratique du sport et à l'utilisation des installations de loisirs, ni aux dommages causés par la négligence d'autres clients ou membres du personnel. RSS n'assume aucune responsabilité pour les pertes et dommages causés aux biens des clients. En cas de perte ou de dommage causé par une conduite gravement négligente de RSS, RSS sera responsable de leur valeur ou d'un remplacement approprié.

Responsabilité limitée

La responsabilité contractuelle de RSS pour les dommages autres que les dommages matériels est limitée à trois fois le montant de l'accord initial en cas de dommages causés par négligence grave.

Caution et dommages en cas de location de matériel

1. Pour la location de matériel, RSS exige une caution, constituée par préautorisation sur carte bancaire ou en espèces. Son montant dépend du matériel et de son état et est communiqué au client avant la signature du contrat de location. Lors de la remise, RSS vérifie une pièce d'identité et en note le numéro ; le document n'est ni conservé ni copié.
2. Le contrat de location est signé lors de la remise, sur papier ou par voie électronique, y compris à l'avance. Avant la remise, le matériel est vérifié avec le client ; tout dommage existant est consigné dans la rubrique « Observaciones » du contrat et, si rien n'y est consigné, le matériel est réputé remis sans dommage. Le contrat comprend la liste des prix de réparation. La valeur de remplacement est égale au montant de la caution, sauf si un autre montant est indiqué dans « Observaciones ». Si le contrat est signé par voie électronique, le client peut en télécharger une copie à tout moment dans son espace client (Customer Portal) ; s'il est signé sur papier, RSS conserve une photo du contrat signé avec la réservation et en envoie une copie au client par WhatsApp.
3. La caution est intégralement libérée lorsque le matériel est restitué dans les délais et dans le même état. En cas de dommage, RSS facture la réparation selon la liste figurant au contrat ; en cas de perte, de vol ou de dommage irréparable, la valeur de remplacement qui y est indiquée. RSS peut déduire ces montants de la caution ; s'ils la dépassent, le client reste redevable de la différence.
4. Exonération de dommages (exención de responsabilidad por daños) : option payante à la journée, souscrite lors de la remise. Avec elle, le client ne paie pas les dommages accidentels et la caution lui est restituée intégralement. Sont exclus : la perte, le vol, la faute intentionnelle ou la négligence grave, l'utilisation sur des reef breaks et l'utilisation par une personne autre que le signataire. RSS peut ne pas la proposer pour certains matériels ou certaines conditions. Son montant n'est pas remboursé en cas de restitution anticipée.
5. Les planches de location sont exclusivement destinées à la plage ; leur utilisation sur des reef breaks est interdite.

Annulation ou modification par le client

Le client peut résilier le contrat, ou demander des modifications, à tout moment. Le client doit déclarer la résiliation ou la demande de modification par écrit (par e-mail). Elle prend effet le jour où RSS la reçoit.

A) Réservations de cours uniquement (sans hébergement)

Si le client demande à annuler ou à modifier la date d'une réservation de cours uniquement avec au moins 24 heures de préavis avant l'heure de début prévue, RSS proposera, au choix du client, soit le remboursement de 100 % du montant payé, soit le report du cours sans frais supplémentaires.

Les demandes effectuées avec moins de 24 heures de préavis, ou après le début du cours, ne donnent droit ni à un remboursement ni à un report.

B) Forfaits incluant l'hébergement (Surf Camp / Kite Camp)

Si le client se rétracte d'un forfait incluant l'hébergement, RSS remboursera le montant payé selon le barème suivant, en fonction du délai de préavis avant le début des services réservés :

- Plus de 28 jours avant l'arrivée — remboursement de 90 % (frais d'annulation de 10 %)

- Entre 14 et 28 jours avant l'arrivée — remboursement de 70 % (frais d'annulation de 30 %)
- Entre 7 et 14 jours avant l'arrivée — remboursement de 40 % (frais d'annulation de 60 %)
- Entre 3 et 7 jours avant l'arrivée — remboursement de 10 % (frais d'annulation de 90 %)
- Moins de 3 jours avant l'arrivée, pendant le séjour, ou en cas de non-présentation (no-show) — remboursement de 0 % (frais d'annulation de 100 %)

Les modifications de dates d'un forfait avec hébergement sont soumises à la disponibilité. Si les nouvelles dates demandées sont disponibles, RSS effectuera le changement sans frais supplémentaires. Si l'hébergement initial ne peut pas être déplacé (par exemple, parce qu'il a été spécifiquement organisé pour le client auprès d'un prestataire externe), un changement de date peut ne pas être possible ; RSS examinera ces demandes au cas par cas.

Nous recommandons vivement aux personnes souhaitant recourir à nos services de souscrire une assurance annulation de voyage. Une blessure ou une maladie du client ne l'autorise pas, à elle seule, à résilier le contrat sans que les frais décrits ci-dessus s'appliquent. Dans la pratique, RSS peut offrir une flexibilité supplémentaire en cas de blessure ou d'accident, de manière discrétionnaire et au cas par cas (par exemple, en demandant un rapport médical à l'appui d'une demande d'assurance) ; cette pratique discrétionnaire ne crée aucun droit contractuel, et RSS se réserve le droit de l'appliquer de manière non uniforme selon les circonstances.

Les réservations sont personnelles, mais peuvent être transférées à une autre personne moyennant notification écrite préalable à RSS. Le transfert ne modifie pas les délais ni les conditions d'annulation, qui restent calculés par rapport à la réservation initiale.

Cours de kitesurf — annulation pour vent insuffisant

Forfaits Kite Camp (cours de kitesurf combinés à l'hébergement)

Si les conditions de vent ne permettent pas la tenue des cours de kitesurf programmés, RSS remplacera les jours concernés par des cours de surf d'une durée équivalente. Dans ce cas, le client n'a pas droit à un remboursement complet des frais du cours de kite ; RSS ne remboursera que la différence de prix, le cas échéant, entre le cours de kitesurf et le cours de surf de remplacement.

Cours de kitesurf individuels (hors forfait Kite Camp)

RSS confirmera les cours de kitesurf programmés 24 à 48 heures à l'avance, en fonction des prévisions de vent. Si les conditions de vent ne permettent pas la tenue du cours, RSS proposera d'abord de le reporter. Si le report n'est pas possible, RSS remboursera l'intégralité du montant payé pour le cours concerné. Dans ce cas, il n'existe aucune obligation de remplacer le cours par un cours de surf.

Annulation par RSS

Si RSS annule une réservation avant l'arrivée, le client en sera informé dans les meilleurs délais et recevra un remboursement de 100 % du montant payé.

Résiliation du contrat en raison de circonstances exceptionnelles

En cas de circonstances imprévues extrêmes obligeant RSS à résilier le contrat dans les 2 semaines précédant l'arrivée ou la date du cours, un remboursement de 100 % est offert, moins les dépenses déjà engagées.

Garantie

Le client accepte que RSS dispose d'un délai raisonnable pour résoudre les problèmes à l'arrivée, en offrant un remplacement d'une valeur égale ou supérieure. Les modifications doivent être effectuées en présence d'un représentant RSS. RSS peut refuser les remplacements s'ils imposent un fardeau disproportionné.

Obligations du client

Le client est tenu d'aider à prévenir ou à limiter les dommages. Il est exigé que le client signale immédiatement les plaintes à RSS.

Passeport, visa et assurance

Le client est responsable du respect de l'ensemble des réglementations légales. Pour les clients venant de pays non européens, il incombe au consulat concerné de fournir ces informations. L'assurance annulation de voyage ne fait pas partie de l'accord avec RSS. RSS recommande fortement la souscription d'une assurance annulation de voyage, d'une assurance accident de voyage et maladie, ainsi que d'une assurance responsabilité civile privée.

Politique de confidentialité

Le client accepte qu'il puisse être photographié pendant son séjour à des événements, cours et activités sportives et autorise l'utilisation de ces photographies dans le cadre du marketing RSS. Ce consentement est volontaire et peut être révoqué à tout moment par écrit, sans incidence sur les services réservés. Pour les mineurs, ce consentement est donné (ou refusé) par le parent ou tuteur légal signataire. Veuillez également vous référer à notre page « Politique de confidentialité », où nous décrivons explicitement quelles données sont traitées et comment nous les protégeons conformément au RGPD.

Juridiction

Des plaintes contre RSS peuvent être déposées auprès du tribunal d'Arrecife, Las Palmas, Espagne.