SHA PRIVILEGED
FAQ

Was ist SHA Privileged?

SHA Privileged ist ein exklusives Treueprogramm, das unsere Gäste für ihre Unterstützung und ihre Präferenzen belohnt. Wir haben unser Treueprogramm neu gestaltet, um Ihr Erlebnis zu optimieren und Ihnen exklusive Vorteile zu bieten.

Wir wissen, dass Ihre Treue unbezahlbar ist. Demzufolge haben wir SHA Privileged neu gestaltet, um Ihren Bedürfnissen gerecht zu werden und greifbare Vorteile zu bieten, die unsere Wertschätzung widerspiegeln.

Wir möchten, dass jede Interaktion mit SHA zu einem unvergesslichen und lohnenden Erlebnis wird.

Bei SHA Privileged geht es nicht nur um Belohnungen und Vorteile. Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, Ihnen bei jeder Interaktion einen außergewöhnlichen Service zu bieten. Außerdem senden wir Ihnen regelmäßig Mitteilungen über relevante Neuigkeiten und Produktaktualisierungen. Als SHA Privileged-Mitglied werden Sie immer zuerst über unsere Neuigkeiten informiert.

Wie werde ich Mitglied bei SHA Privileged?
Bei seinem ersten Aufenthalt kann sich der Kunde in der Anwendung Registrierung anmelden, indem er das entsprechende Kästchen ankreuzt.

Wie kann ich auf die Mitgliedschaft verzichten?
Bei der Ankunft im SHA, beim Check-in, indem Sie dem Guest Relations Team mitteilen, dass Sie Ihre Mitgliedschaft im Treueprogramm kündigen möchten: "Ich möchte kein SHA Privileged abonnieren"; oder indem Sie jederzeit eine E-Mail an die Treueabteilung shaprivileged@shawellness.com senden.

Erhalte ich eine Mitgliedskarte, wenn ich mich für das Programm anmelde?
Nein, Sie brauchen keine Mitgliedskarte, um sich auszuweisen.

Was sind SHApphires?
SHApphires sind die Punkte unseres Treueprogramms SHA Privileged.

Wie kann ich SHApphires sammeln?
SHApphires werden folgendermaßen gesammelt:

- Über die allgemeinen Ausgaben der Buchung, für jede 10 € erhalten Sie 1 SHApphire.
- Mit der Häufigkeit Ihrer Aufenthalte bei SHA Wellness Clinic.
- Über die von Ihnen empfohlenen Personen.
- Reservierung desselben Aufenthalts für einen Folgeaufenthalt

Sammele ich SHApphires ab meinem ersten Aufenthalt?
Ja.

Gibt es Umstände, unter denen keine SHApphires während eines Aufenthalts gesammelt werden?
Ja. Unter folgenden Umständen werden keine SHApphires gesammelt:

- Bei kostenlosen Übernachtungen durch Aktionen. Zum Beispiel bleiben Sie 7 Nächte, zahlen aber nur 6. Für die kostenlose Übernachtung der Aktion erhalten Sie keine SHApphires
- Wenn Sie von einer besonderen Ermäßigung von 15 % oder mehr profitieren
- Wenn der Aufenthalt von einem Kredit gedeckt ist oder bei Tauschgeschäften
- Wenn die Endrechnung des Aufenthalts nur teilweise oder gar nicht bezahlt wird

Kann ich SHApphires sammeln und von den entsprechenden Vorteilen profitieren, wenn ich meinen Aufenthalt über ein Reisebüro oder einen anderen Vermittler gebucht habe?

Ja, auch wenn Sie Ihren Aufenthalt über ein Reisebüro oder einen anderen Vermittler buchen, können Sie SHApphires sammeln und von den entsprechenden Vorteilen der erreichten Kategorie profitieren, immer dann, wenn Sie Mitglied bei SHA Privileged sind.

Verfallen die SHApphires?
Ja. Wenn der Gast nach 36 Monaten nicht zurückgekehrt ist, verfällt der proportionale Anteil an SHApphires und er wird in eine niedrigere Kategorie eingestuft. Dies wird alle 6 Monate weitergeführt. Wenn der Gast nach 5 Jahren weiterhin inaktiv ist, annulliert SHA Wellness Clinic das Treueprogramm des Gastes.

Wann werden die SHApphires meinem persönlichen Konto gutgeschrieben?
Die SHApphires werden Ihrem Konto beim Check-out gutgeschrieben.

Wozu dienen SHApphires?
SHApphires ermöglichen den Zugang zu den SHA-Privilegiertenstufen und eine Liste der mit jeder Stufe verbundenen Vorteile.

Können SHApphires eingetauscht werden?
Nein, SHApphires können nicht eingetauscht werden.

Wie viele Ebenen hat das Programm SHA Privileged?
SHA Privileged hat 3 Ebenen: RUBY, ESMERALD und DIAMOND.

Wie viele SHApphires werden benötigt, um die jeweilige Kategorie zu erhalten?
- RUBY: Ab dem ersten Aufenthalt bis zu 3.499 SHApphires
- EMERALD: Ab 3.500 bis 7.499 SHApphires
- DIAMOND: Ab 7.500 SHApphires

Kann eine andere in der Buchung aufgeführte Person von den Vorteilen profitieren?
Ja, die Vorteile sind zwar persönlich, können aber auch von einer Begleitperson in Anspruch genommen werden, sofern diese in derselben Suite wohnt wie der privilegierte Kontoinhaber des SHA.

Kann ich SHApphires übertragen?
Ja, als Inhaber eines Kontos bei SHA Privileged können Sie SHApphires an einen anderen Kontoinhaber von SHA Privileged unter der gleichen Buchungsnummer übertragen.
Die SHApphires können zu folgenden Anteilen übertragen werden: 25 %, 33,3 %, 50 %, 75 %, 100 %.

Wann und wie kann ich SHApphires übertragen?
Zum Zeitpunkt des Check-outs, indem Sie Guest Relations informieren oder sich per E-Mail an unsere Treueabteilung wenden: shaprivileged@shawellness.com
Sie haben maximal einen Monat nach dem Check-out-Datum Zeit, SHApphires zu übertragen.

Wie kann ich den Saldo meiner SHApphires einsehen?
- In der SHA APP in Ihrem Profil
- Während Ihres Aufenthalts, indem Sie sich an die Abteilung Guest Relations oder das Front Office wenden
- Per E-Mail, Kontakt zur Abteilung Loyalität shaprivileged@shawellness.com
- Telefonisch über die Buchungsabteilung unter +34 966 811 199

Sollten mir die entsprechenden SHApphires für einen meiner Aufenthalte nicht gutgeschrieben worden sein, wie kann ich diese einfordern?
Kontakt zur Abteilung Loyalität (shaprivileged@shawellness.com) wenden und die Buchungsnummer Ihres Aufenthalts oder die vereinbarte Dienstleistung angeben, für die Sie die Reklamation stellen. SHApphires können in einem Zeitraum von maximal 6 Monaten ab Datum des Check-out eingefordert werden.

Wie kann ich meine Mitgliedschaft bei SHA Privileged kündigen?
Jederzeit und folgendermaßen:
- Per E-Mail, Kontakt zur Abteilung Loyalität shaprivileged@shawellness.com
- Telefonisch über die Buchungsabteilung unter +34 966 811 199
- Während Ihres Aufenthaltes im SKH, über Ihre Guest Relations, durch Unterzeichnung des Stornierungsformulars.