



Qu'est-ce que SHA Privileged ?

SHA Privileged est un programme de fidélité attrayant conçu pour récompenser nos hôtes de leur soutien et de leur préférence. Nous avons repensé notre programme de fidélisation pour que votre expérience atteigne un niveau supérieur et que vous puissiez bénéficier d'avantages exclusifs.

Nous savons que votre fidélité est inestimable. C'est pourquoi nous avons remanié SHA Privileged pour qu'il réponde à vos besoins et vous offre des avantages tangibles qui reflètent notre reconnaissance.

Nous voulons que chaque interaction avec SHA soit une expérience mémorable et enrichissante.

SHA Privileged n'est pas seulement une question de récompenses et d'avantages. Nous nous engageons à vous fournir un service exceptionnel à chaque interaction. En outre, nous vous enverrons périodiquement des communications sur des nouvelles pertinentes et des mises à jour de produits. En tant que membres de SHA Privileged, vous serez les premiers à être informés de nos dernières nouveautés.

Quand puis-je m'inscrire à SHA Privileged ?

Lors de son premier séjour, le client peut s'enregistrer dans l'application d'enregistrement en cochant la case correspondante.

Comment puis-je renoncer à la condition d'affiliation ?

Dès votre arrivée au SHA, au moment du check-in, en informant l'équipe Guest Relations que vous souhaitez annuler votre adhésion au programme de fidélité : "Je ne souhaite pas souscrire à SHA Privileged" ; ou en envoyant, à tout moment, un e-mail au département Loyalty shaprivileged@shawellness.com

Vais-je recevoir une carte lors de mon inscription au programme ?

Non, vous n'aurez besoin d'aucune carte pour vous identifier.

Que sont les SHApphires ?

Ce sont les points de notre programme de fidélisation SHA Privileged.

Comment puis-je accumuler des SHApphires ?

Les SHApphires peuvent être accumulés via :

- Les dépenses que vous réalisez dans le cadre de votre réservation. Vous recevrez 1 SHApphire par tranche de 10 €.
- La fréquence à laquelle vous réalisez des séjours chez SHA Wellness Clinic.
- Vos recommandations à d'autres personnes.
- Faire une réservation sur le même séjour pour un séjour suivant

Puis-je accumuler des SHApphires dès mon premier séjour ?

Oui.

Existe-il des circonstances selon lesquelles aucun SHApphire n'est accumulé au cours d'un séjour ?

Oui, il en existe. Aucun SHApphire ne sera accumulé dans les circonstances suivantes :

- Lors de nuits gratuites dans le cadre d'une promotion. Par exemple, si vous réalisez un séjour de 7 nuits et n'en payez que 6, la nuit promotionnelle obtenue gratuitement ne générera aucun SHApphire
- Lorsque vous profitez d'une réduction exceptionnelle égale ou supérieure à 15 %
- Quand le solde du séjour est payé par un crédit ou un échange
- Quand la facture du séjour n'est payée que partiellement ou pas du tout

Puis-je accumuler des SHApphires et profiter des avantages correspondants si ma réservation a été réalisée par une agence de voyage ou un autre intermédiaire ?

Oui, même si vous réservez votre séjour via une agence de voyage ou un autre intermédiaire, vous pourrez accumuler des SHApphires et profiter des avantages correspondants à votre catégorie, à condition de vous inscrire au programme SHA Privileged.

Les SHApphires ont-ils une date d'échéance ?

Oui. Si un client ne revient pas avant 36 mois, la partie promotionnelle de ses SHApphires expirera et il passera à une catégorie inférieure, et ainsi de suite tous les 6 mois. Si après 5 ans, le client est toujours inactif, SHA Wellness Clinic annulera son inscription à son programme de fidélisation.

Quand les SHApphires seront-ils versés sur compte personnel ?

Les SHApphires seront versés sur votre compte au moment du check-out.

À quoi servent les SHApphires ?

Les SHApphires donnent accès aux niveaux privilégiés du SHA et à une liste d'avantages associés à chaque niveau.

Les SHApphires peuvent-ils être convertis ?

Non, les SHApphires ne peuvent pas être convertis.

Combien de niveaux comprend le programme de SHA Privileged ?

SHA Privileged comprend 3 niveaux: RUBY, EMERALD et DIAMOND.

Combien de SHApphires sont-ils nécessaires pour accéder à chacune des catégories ?

- RUBY : Depuis le premier séjour jusqu'à 3 499 SHApphires
- EMERALD : De 3.500 à 7 499 SHApphires
- DIAMOND : À partir de 7.500 SHApphires

Les avantages peuvent-ils être utilisés par les autres personnes d'une même réservation ?

Oui, les avantages, bien que personnels, peuvent être utilisés par la personne accompagnant la réservation, à condition qu'elle séjourne dans la même suite que le titulaire du compte privilégié SHA.

Puis-je transférer mes SHApphires ?

Oui, en tant que titulaire d'un compte SHA Privileged, vous pouvez transférer vos SHApphires à tout autre titulaire d'un compte SHA Privileged au sein d'une même réservation.

Vous pourrez transférer vos SHApphires dans les quantités suivantes : 25 %, 33,3 %, 50 %, 75 %, 100 %.

Quand et de quelle manière puis-je transférer mes SHApphires ?

Au moment du départ, en contactant le service des relations avec les clients ou en envoyant un courriel à notre service de fidélisation shaprivileged@shawellness.com

Vous disposerez d'un délai maximum d'un mois après la date de départ pour transférer des SHApphires.

Comment puis-je connaître mon solde de SHApphires? :

- Dans l'APP SHA de votre profil
- Pendant votre séjour, en consultant le département de Guest Relations ou la réception
- Par e-mail, en contactant notre service de fidélisation shaprivileged@shawellness.com
- Par téléphone, en appelant le département de réservations au +34 966 811 199

Dans le cas où je n'aurais pas reçu mes SHApphires correspondant à un de mes séjours, de quelle manière puis-je les réclamer ?

En contactant notre Loyalty Département (shaprivileged@shawellness.com) et en indiquant le numéro de réservation de votre séjour ou le service acquis concerné par votre réclamation. Vous pourrez réclamer les SHApphires pendant une période maximale de 6 mois à partir de la date de votre départ.

Comment puis-je me désinscrire de SHA Privileged ? Vous pouvez le faire à tout moment de la manière suivante :

- Par e-mail, en contactant notre service de fidélisation shaprivileged@shawellness.com
- Par téléphone, en appelant le département de réservations au +34 966 811 199
- Pendant votre séjour au SHA, par l'intermédiaire de votre Guest Relations, en signant le formulaire d'annulation.