



SHA Privileged

Часто задаваемые вопросы о

Что такое SHA Privileged?

SHA Privileged – это программа привлечения через лояльность, созданная, чтобы премировать наших гостей за их поддержку и выбор нашего центра. Мы переработали нашу программу лояльности, чтобы вывести ваш опыт на полностью новый уровень и порадовать вас эксклюзивными преимуществами.

Нам известно, что ваша верность не поддается оценке. С этой целью мы переосмыслили программу SHA Privileged, чтобы она была адаптирована под ваши потребности и приносила ощутимые преимущества, свидетельствующие нашу признательность перед вами.

Мы хотим, чтобы каждое пребывание в SHA оставляло у вас яркие и приятные воспоминания.

SHA Privileged – это не только вознаграждения и преимущества. Мы стремимся предоставлять вам сервис исключительного уровня во время каждого пребывания. Кроме этого, мы периодически направляем вас сообщения с новостями о программе, обновлениями продуктов. В качестве участника SHA Privileged вы будете первыми получать наши новости.

Когда я могу зарегистрироваться в программе SHA Privileged?

При первом пребывании клиент может зарегистрироваться в приложении "Регистрация", поставив галочку в соответствующем поле.

Как я могу отказаться от членства в программе?

По прибытии в SHA, при регистрации, сообщив сотрудникам отдела по работе с гостями, что вы хотите отменить свое участие в программе лояльности: "Я не хочу подписываться на программу SHA Privileged"; или отправив в любое время электронное письмо в отдел лояльности shaprivileged@shawellness.com.

Получу ли я клубную карту при регистрации в программе?

Нет, вам не понадобится карта для идентификации.

Что такое SHApphires?

Это баллы нашей программы лояльности SHA Privileged.

Как я могу набирать SHApphires?

Баллы SHApphires набираются следующим образом:

- На основе общей суммы расходов на бронирование: за каждые 10€ вы получаете 1 SHApphire.
- На основе частоты вашего пребывания в SHA Wellness Clinic.
- На основе количества человек, которых вы рекомендуете.
- Бронирование на одно и то же пребывание для следующего пребывания.

Набираю ли я баллы SHApphires, начиная со своего первого пребывания?

Да.

Есть ли какие-либо обстоятельства, при которых баллы SHApphires не начисляются во время пребывания?

Да, такие обстоятельства есть. Баллы SHApphires не начисляются в следующих случаях:

- За бесплатные сутки пребывания по специальному предложению. Например, если вы проживаете у нас в течение 7 суток, а оплачиваете только 6, за бесплатные сутки, полученные по специальному предложению, не начисляются баллы SHApphires
- При пользовании эксклюзивной скидкой в 15% или более
- Когда пребывание оплачивается на основе кредита или бартера
- Когда счет за пребывание оплачивается частично или оплачен не полностью

Могу ли я набирать баллы SHApphires и пользоваться соответствующими преимуществами, если я приехал к вам через турагентство или другого посредника?

Да, даже если вы бронируете свое пребывание через турагентство или другого посредника, вы сможете накапливать баллы SHApphires и пользоваться преимуществами, соответствующими достигнутой вами категории, при условии, что вы станете членом программы SHA Privileged.

Истекает ли срок действия баллов SHApphires?

Да. Если гость не возвращается в SHA в течение 36 месяцев, истекает срок действия пропорциональной части баллов SHApphires, в результате чего клиенту предоставляется доступ к более низкой категории, и так далее каждые 6 месяцев. Если по истечении 5 лет клиент остается неактивным, SHA Wellness Clinic аннулирует участие этого клиента в программе лояльности.

Когда начисляются баллы SHApphires на мой личный аккаунт?

Баллы SHApphires начисляются на ваш аккаунт при отъезде.

Для чего можно использовать баллы SHApphires?

SHApphires дает доступ к уровням SHA Privileged и списку преимуществ, связанных с каждым уровнем.

Подлежат ли баллы SHApphires обмену?

Нет, SHApphires не подлежат обмену.

Из скольких уровней состоит программа SHA Privileged?

SHA Privileged включает 3 уровня: RUBY, EMERALD и DIAMOND.

Какое количество баллов SHApphires необходимо для доступа к каждой из категорий?

- RUBY: С первого пребывания до 3 499 SHApphires
- EMERALD: От 3 500 до 7 499 SHApphires
- DIAMOND: Начиная с 7 500 SHApphires

Могут ли другие лица, включенные в бронирование, воспользоваться преимуществами?

Да, преимуществами, хотя и персональными, может воспользоваться лицо, сопровождающее бронирование, при условии, что оно проживает в том же люксе, что и владелец привилегированного счета SHA.

Могу ли я передать баллы SHApphires?

Да, если вы являетесь владельцем аккаунта SHA Privileged, вы можете передать SHApphires другому владельцу аккаунта SHA Privileged, если он включен в бронирование с тем же номером.

Баллы SHApphires могут передаваться в следующих количествах: 25%, 33,3%, 50%, 75%, 100%.

Когда и как я могу передать баллы SHApphire?

Во время выезда из отеля, обратившись в отдел по работе с гостями или написав по электронной почте в наш отдел лояльности shaprivileged@shawellness.com.

У вас будет максимум один месяц после даты выезда для перевода SHApphires.

Как я могу проверить баланс SHApphires?

- В программе SHA APP в вашем профиле
- Во время пребывания, обратившись в отдел работы с гостями или обслуживания клиентов
- По электронной почте, обратившись в наш отдел лояльности shaprivileged@shawellness.com
- Позвонив в наш отдел бронирования по телефону +34 966 811 199

Если мне не были начислены баллы SHApphires за какое-либо пребывание, как я могу подать рекламацию?

Обращение в отдел лояльности (shaprivileged@shawellness.com), указав код пребывания или услугу, к которой относится рекламация. Вы можете обратиться с рекламацией в отношении начисления баллов SHApphires не позднее, чем через 6 месяцев с даты отъезда.

Как я могу прекратить членство в программе SHA Privileged? Вы можете сделать это в любое время следующим образом:

- По электронной почте, обратившись в наш отдел лояльности shaprivileged@shawellness.com
- Позвонив в наш отдел бронирования по телефону +34 966 811 199
- Во время вашего пребывания в SHA, через отдел по работе с гостями, подписав форму аннулирования.