



## Häufig gestellte Fragen SHA Privileged

- Was ist SHA Privileged? Es ist ein Treueprogramm, das Gäste belohnt, die ihr Vertrauen stets in SHA setzen.
- Wie werde ich Mitglied bei SHA Privileged? Die Mitgliedschaft bei SHA Privileged erlangen Sie automatisch, außer Sie geben während des Aufenthalts bei SHA oder im Nachhinein etwas anderes an.
- Wie kann ich auf die Mitgliedschaft bei SHA Privileged verzichten? Indem Sie bei Ankunft auf dem Registrierungsformular „Ich möchte kein Mitglied bei SHA Privileged werden“ ankreuzen oder jederzeit eine E-Mail an den Loyalty Manager ([loyalty@shawellnessclinic.com](mailto:loyalty@shawellnessclinic.com)) schreiben.
- Erhalte ich nach der Anmeldung bei SHA Privileged eine Mitgliedskarte? Unser Treueprogramm sieht nicht vor, dass Sie sich mit einer Karte identifizieren müssen. Es ist uns eine Freude und unsere Verantwortung, unsere Gäste auch so zu erkennen.
- Was sind SHApphires? SHApphires sind die Punkte unseres Treueprogramms, die wir unseren Gästen gutschreiben.
- Wie erhalte ich SHApphires? SHApphires erhalten Sie dank einer Gleichung, die auf vier Elementen beruht: Anzahl der akkumulierten Nächte, Häufigkeit der Aufenthalte, Ausgaben während des Aufenthalts und die Empfehlung eines neuen Gasts.
- Sammele ich ab dem ersten Aufenthalt SHApphires? Ja.
- Sammele ich unter bestimmten Umständen während meines Aufenthalts keine SHApphires? Ja, unter den folgenden Bedingungen ist es nicht möglich, SHApphires zu sammeln:
  - Mit Werbeaktionen, Sie genießen beispielsweise 7 Nächte und zahlen nur 6. Die kostenfreie Übernachtung gibt keinen Anspruch auf SHApphires
  - Wenn Sie einen besonderen Rabatt von 15% oder mehr genießen
  - Wenn der Aufenthalt von einem Kredit gedeckt ist oder bei Tauschgeschäften
  - Wenn die Endrechnung nur teilweise oder gar nicht bezahlt wurde
- Wenn ich meinen Aufenthalt bei SHA über ein Reisebüro oder ähnliche Vermittler gebucht habe, sammele ich dann SHApphires und genieße die Vorteile meiner Kategorie? Ja, Sie sammeln SHApphires und genießen exklusive Vorteile.
- Werden meine bisherigen Aufenthalte bei der Berechnung der SHApphires berücksichtigt? Zum Start des Programms machen wir eine Ausnahme und berücksichtigen Ihre Aufenthalte in den vergangenen 18 Monaten, für die Sie die entsprechende Anzahl an Punkten erhalten. Nach dem Starttermin sammeln Sie SHApphires erst nach erfolgter Registrierung bei SHA Privileged.



## Häufig gestellte Fragen SHA Privileged

- Verfallen SHApphires? Ja, 3 Jahre nach dem letzten Aufenthalt des Mitglieds verfällt die Punktemenge, die nötig ist, um Ihnen Zugang zur darunterliegenden Kategorie zu verschaffen. Ab dem Zeitpunkt verfallen SHApphires alle 24 Monate unter denselben Bedingungen.
- Wann werden SHApphires dem Konto des Mitglieds gutgeschrieben? SHApphires werden dem Konto des Mitglieds automatisch beim Check-out gutgeschrieben, sobald die Rechnung bezahlt wurde.
- Wozu sind SHApphires nützlich? SHApphires geben Ihnen Zugang zu einer der Kategorien von SHA Privileged und den damit verbundenen Vorteilen.
- Können SHApphires eingetauscht werden? Nein, SHApphires können nicht eingetauscht werden.
- Wie viele Kategorien hat SHA Privileged? Es gibt 5 Kategorien: JADE, QUARTZ, RUBY, ESERALD und DIAMOND.
- Wie viele SHApphires sind nötig, um Zugang zu den Kategorien zu erhalten?
  - JADE: Mit einer Menge von weniger als 15.000 SHApphires
  - QUARTZ: Mit einer Menge von zwischen 15.000 und 24.999 SHApphires
  - RUBY: Mit einer Menge von zwischen 25.000 und 49.999 SHApphires
  - ESERALD: Mit einer Menge von zwischen 50.000 und 74.999 SHApphires
  - DIAMOND: Mit einer Menge von 75.000 SHApphires oder mehr
- Besteht die Möglichkeit, die Liste der Vorteile während des ersten Aufenthalts bei SHA zu genießen? Ja, nur wenn das Mitglied sich beim Start des Programms registriert hat und er/sie in den 18 Monaten vor Registrierung SHApphires gesammelt hat. In diesem Fall wird dem Mitglied eine Kategorie zugewiesen, dessen Vorteile es während des Aufenthalts genießen kann.
- Gelten die Vorteile auch für die Begleitperson? Nein. Vorteile gelten nur für einen Gast und sind nur Mitgliedern des Programms mit einem SHA Privileged-Konto vorbehalten.
- Kann ich SHApphires übertragen? Ja, das Mitglied von SHA Privileged ist befugt, SHApphires zu den folgenden Anteilen zu übertragen: 25%, 33,33%, 50%, 75%, 100%.
- Wann und wie können SHApphires übertragen werden? Durch Ausfüllen eines Abtretungsformulars beim Check-out oder indem Sie innerhalb eines Monats nach Abreise die Reservierungsabteilung unter +34 966 811 199 kontaktieren.



## Häufig gestellte Fragen SHA Privileged

- Wie kann ich meinen SHApphires-Kontostand überprüfen? Den Kontostand Ihrer Punkte können Sie auf folgenden Wegen überprüfen:
  - Während des Aufenthalts, indem Sie bei der Gästebetreuung oder an der Rezeption nachfragen
  - Per E-Mail, indem Sie unseren Loyalty Manager unter [loyalty@shawellnessclinic.com](mailto:loyalty@shawellnessclinic.com) kontaktieren
  - Per Telefon, indem Sie die Reservierungsabteilung unter +34 966 811 199 kontaktieren
  - Per SHA APP, indem Sie sich in Ihr persönliches Konto einloggen.
- Variiert die Menge vergebener SHApphires je nach reservierter Suite? Ja, die Punkte werden je nach reservierter, nicht zugewiesener Suite vergeben. SHApphires werden je nach Kategorie in den folgenden Mengen gesammelt:

DELUXE MONT	DELUXE MAR	SUPERIOR MONT	SUPERIOR MAR	GRAND MONT	GRAND MAR	PRESIDENCIAL	ROYAL
1000	1150	1500	1700	2000	2200	2500	3000

- Wie kann ich meine SHApphires einfordern? Indem Sie den Loyalty Manager unter [loyalty@shawellnessclinic.com](mailto:loyalty@shawellnessclinic.com) kontaktieren und die entsprechende Reservierungsnummer oder Dienstleistung des jeweiligen Zeitraums vorlegen
- Wie kann ich meine Mitgliedschaft bei SHA Privileged kündigen? Sie können jederzeit und auf folgenden Wegen kündigen:
  - Per E-Mail, indem Sie unseren Loyalty Manager unter [loyalty@shawellnessclinic.com](mailto:loyalty@shawellnessclinic.com) kontaktieren
  - Per Telefon, indem Sie unsere Reservierungsabteilung unter +34 966 811 199 kontaktieren
  - Während Ihres Aufenthalts bei SHA durch Ausfüllen eines Abmeldeformulars