



SHA PRIVILEGED

Preguntas frecuentes

¿Qué es SHA Privileged? Es el programa de fidelización de SHA Wellness Clinic. Creado con la finalidad de establecer una relación con el huésped más allá de la estancia, premiando a los huéspedes que confían de forma continua en SHA Wellness Clinic

¿Cuándo puedo darme de alta en SHA Privileged? En su primera estancia, el cliente se dará de alta automáticamente, a no ser que indique lo contrario, iniciando su membresía en el Programa SHA Privileged.

¿Cómo puedo renunciar a la condición de afiliación? A su llegada a SHA, marcando en la hoja de registro la casilla "No deseo suscribirme a SHA Privileged"; o enviando, en cualquier momento, un email al Loyalty Manager loyalty@shawellnessclinic.com.

¿Recibiré una tarjeta al darme de alta en el Programa? No, no necesitará una tarjeta para identificarse.

¿Qué son los SHApphires? Son los puntos de nuestro programa de fidelización SHA Privileged.

¿Cómo puedo acumular SHApphires? Los SHApphires se acumulan a través:

- Del gasto que se realice en la reserva en conjunto; cada 10€ obtiene 1 SHApphire.
- De la recurrencia con la que se hospede en SHA Wellness Clinic.
- De las personas que recomiende.

¿Acumulo SHApphires desde mi primera estancia? Si.

¿Existe alguna circunstancia bajo la cual no se acumulan SHApphires a lo largo de una estancia? Si, existen. No se acumulan SHApphires en las siguientes circunstancias:

- En noches gratuitas promocionales. Por ejemplo, al disfrutar 7 noches y pagar solo 6, la noche promocional que se obtiene en gratuidad no generará SHApphires
- Cuando se disfruta de un descuento excepcional igual o superior al 15%
- Cuando la estancia se salda con crédito o barter generado
- Cuando la factura de la estancia se abona parcialmente o no ha sido abonada del todo

¿Puedo acumular SHApphires y disfrutar de los beneficios correspondientes si vengo a través de una agencia de viajes u otro intermediario? Si, aunque usted reserve su estancia a través de una agencia de viaje u otro intermediario, podrá acumular SHApphires y disfrutar de los beneficios correspondientes a la categoría que alcance, siempre que se haga de SHA Privileged.

¿Los SHApphires caducan? Si. Si a los 36 meses, el huésped no ha vuelto a SHA se caducará la parte proporcional de SHApphires para darle acceso a la categoría inferior y así sucesivamente cada 6 meses. Si a los 5 años el huésped continúa como inactivo, SHA Wellness Clinic cancelará el programa de fidelización del huésped.

¿Cuándo se abonarán los SHApphires en mi cuenta personal? Los SHApphires se abonan en su cuenta al momento del check out.

¿Para qué sirven los SHApphires? Los SHApphires darán acceso a una de las categorías de SHA Privileged y a una lista de beneficios asociados a cada una de ellas.

¿Son los SHApphires canjeables? No, los SHApphires no son canjeables.

¿De cuántas categorías consta el Programa de SHA Privileged? SHA Privileged consta de 4 categorías: JADE, RUBY, EMERALD y DIAMOND.

¿Cuántos SHApphires se necesitan para acceder a cada una de las categorías?

- JADE: Desde la primera estancia hasta los 1.499 SHApphires
- RUBY: Desde 1.500 a 3.999 SHApphires
- ESMERALD: Desde 4.000 a 7.999 SHApphires
- DIAMOND: A partir de 8.000 SHApphires

¿Los beneficios pueden ser disfrutados por otras personas que se encuentran en la reserva? Si, los beneficios, aunque son personales, habrá algunos que, si podrán ser disfrutados por la persona acompañante de la reserva, siempre que se hospede en la misma Suite que el Titular de la cuenta de SHA Privileged.

¿Puedo traspasar los SHApphires? Si, siendo Titular de una cuenta de SHA Privileged, puede traspasar los SHApphires a otro Titular de SHA Privileged que esté bajo el mismo número de reserva.

Se podrán traspasar los SHApphires en las siguientes cantidades: 25%, 33,3%, 50%, 75%, 100%.

¿Cuándo y cómo puedo traspasar los SHApphires? Firmando un formulario de traspaso al momento del check out, contactando por teléfono a nuestro Departamento de Reservas +34 966 811 199 o escribiendo un email a: loyalty@shawellnessclinic.com. Tendrá un período máximo de un mes posterior a la fecha del check out para poder hacer el traspaso de SHApphires.

¿Cómo puedo conocer el saldo de SHApphires? Actualmente SHA Wellness Clinic está trabajando para crear un log in a través de la APP (mobile & desktop) donde pueda tener un seguimiento de su actividad, de sus puntos, beneficios, etc. Por el momento, puede conocer su saldo de las siguientes maneras:

- Durante su estancia, preguntando al Departamento de Guest Relations o Front Office
- Vía email, contactando nuestro Loyalty Manager loyalty@shawellnessclinic.com
- Vía telefónica, llamando al Departamento de Reservas +34 966 811 199

¿En el caso de que no se me hayan acreditado los SHApphires correspondientes a alguna de mis estancias, cómo puedo reclamarlos? Contactando al Loyalty Manager (loyalty@shawellnessclinic.com) e indicando el número de localizador de la estancia o el servicio contratado sobre el que se formule la reclamación. Se podrán reclamar los SHApphires en un período máximo de 6 meses desde la fecha de check-out.

¿Cómo puedo darme de baja en SHA Privileged? En cualquier momento y de las siguientes maneras:

- Vía email, contactando con nuestro Loyalty Manager loyalty@shawellnessclinic.com
- Vía telefónica, llamando al Departamento de Reservas +34 966 811 199
- Durante su estancia en SHA, firmando el formulario de baja