



Qu'est-ce que SHA Privileged ? C'est le programme de fidélisation de SHA Wellness Clinic.

Créé afin d'établir une relation avec nos clients qui aille au-delà de leur séjour, et récompense les clients qui font régulièrement confiance à SHA Wellness Clinic

Quand puis-je m'inscrire à SHA Privileged ? Dès son premier séjour, chaque client sera inscrit de manière automatique, à moins qu'il n'indique le contraire, afin de démarrer son adhésion au programme SHA Privileged.

Comment puis-je renoncer à la condition d'affiliation ? À votre arrivée chez SHA, cochez la case « Je ne désire pas m'inscrire à SHA Privileged » sur la feuille d'admission ; ou en envoyant, à tout moment, un courrier électronique à notre Loyalty Manager loyalty@shawellnessclinic.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.

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 vous donneront accès à une des catégories de SHA Privileged et à une série d'avantages associés à chacune d'entre elles.

Les SHApphires peuvent-ils être convertis ? Non, les SHApphires ne peuvent pas être convertis.

Combien de catégories comprend le programme de SHA Privileged ? SHA Privileged comprend 4 catégories : JADE, RUBY, EMERALD et DIAMOND.

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

- JADE : Depuis le premier séjour jusqu'à 1 499 SHApphires
- RUBY : De 1 500 à 3 999 SHApphires
- ESMEERALD : De 4 000 à 7 999 SHApphires
- DIAMOND : À partir de 8 000 SHApphires

Les avantages peuvent-ils être utilisés par les autres personnes d'une même réservation ? Oui, bien que les avantages soient personnels, certains d'entre eux pourront être partagés avec les autres personnes de la réservation, à condition que celles-ci partagent la même Suite que le titulaire du compte SHA Privileged.

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 ? En signant un formulaire de transfert au moment du check-out, en contactant notre département de réservations par téléphone au +34 966 811 199 ou en écrivant un courrier électronique à l'adresse : loyalty@shawellnessclinic.com. Vous disposerez d'une période maximale d'un mois après la date de votre départ pour pouvoir réaliser le transfert de vos SHApphires.

Comment puis-je connaître mon solde de SHApphires ? SHA Wellness Clinic est actuellement en train de créer un login au travers de son application (mobile et desktop) qui vous permettra de réaliser le suivi de vos activités, points, avantages, etc. Pour l'instant, vous pouvez être informé de votre solde de SHApphires de la manière suivante :

- Pendant votre séjour, en consultant le département de Guest Relations ou la réception
- Par courrier électronique, en contactant notre Loyalty Manager à l'adresse loyalty@shawellnessclinic.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 Manager (loyalty@shawellnessclinic.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 courrier électronique, en contactant notre Loyalty Manager à l'adresse loyalty@shawellnessclinic.com
- Par téléphone, en appelant le département de réservations au +34 966 811 199
- Au cours de votre séjour chez SHA, en signant le formulaire de résiliation d'inscription