



SHA Privileged

Часто задаваемые вопросы о

Что такое SHA Privileged? Это программа лояльности SHA Wellness Clinic.

Она направлена на то, чтобы поддерживать с нашими гостями отношения, выходящие за пределы их пребывания у нас, предоставляя особые преимущества тем гостям, которые постоянно оказывают доверие SHA Wellness Clinic

Когда я могу зарегистрироваться в программе SHA Privileged? Регистрация клиента в программе SHA Privileged осуществляется автоматически во время первого пребывания клиента, за исключением случаев, когда клиент запрашивает об обратном.

Как я могу отказаться от членства в программе? Вы можете сделать это по прибытии в SHA, сделав отметку на регистрационном листе в поле «Я не хочу подписаться на SHA Privileged»; с другой стороны, вы можете в любое время отправить электронное сообщение менеджеру по лояльности клиентов по адресу loyalty@shawellnessclinic.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.

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 неполностью

Могу ли я набирать баллы SHApphires и пользоваться соответствующими преимуществами, если я приехал к вам через турагентство или другого посредника? Да, даже если вы забронируете 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 предоставляют доступ к одной из категорий SHA Privileged и к определенным преимуществам, связанным с каждой из них.

Подлежат ли баллы SHApphires обмену? Нет, SHApphires не подлежат обмену.

Сколько категорий включает программа SHA Privileged? SHA Privileged включает 4 категории: JADE, RUBY, EMERALD и DIAMOND.

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

- JADE: С первого пребывания до 1 499 SHAppheres
- RUBY: От 1 500 до 3 999 SHAppheres
- EMERALD: От 4 000 до 7 999 SHAppheres
- DIAMOND: Начиная с 8 000 SHAppheres

Могут ли другие лица, включенные в бронирование, воспользоваться преимуществами? Да; хотя преимущества являются личными, некоторыми из них также может воспользоваться сопровождающий, включенный в бронирование, при условии, что он проживает в том же люксе, что и владелец аккаунта SHA Privileged.

Могу ли я передать баллы SHAppheres? Да, если вы являетесь владельцем аккаунта SHA Privileged, вы можете передать SHAppheres другому владельцу аккаунта SHA Privileged, если он включен в бронирование с тем же номером. Баллы SHAppheres могут передаваться в следующих количествах: 25%, 33,3%, 50%, 75%, 100%.

Когда и как я могу передать баллы SHApphere? Вы можете сделать это, подписав форму передачи баллов при отъезде, позвонив в наш отдел бронирования по телефону +34 966 811 199 или отправив электронное сообщение на адрес: loyalty@shawellnessclinic.com. Вам следует осуществить передачу баллов SHAppheres не позднее, чем через месяц с даты отъезда.

Как я могу проверить баланс SHAppheres? SHA Wellness Clinic ведет разработку возможности входа в систему через приложение (для мобильных и стационарных устройств), что позволит вам отслеживать свою активность, баллы, преимущества и т. д. В настоящее время вы можете проверить баланс следующим образом:

- Во время пребывания, обратившись в отдел работы с гостями или обслуживания клиентов
- По электронной почте, обратившись к нашему менеджеру по лояльности клиентов по адресу loyalty@shawellnessclinic.com
- Позвонив в наш отдел бронирования по телефону +34 966 811 199

Если мне не были начислены баллы SHAppheres за какое-либо пребывание, как я могу подать рекламацию? Обратитесь к менеджеру по лояльности клиентов (loyalty@shawellnessclinic.com), указав код пребывания или услугу, к которой относится рекламация. Вы можете обратиться с рекламацией в отношении начисления баллов SHAppheres 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 к нашему менеджеру по лояльности клиентов по адресу loyalty@shawellnessclinic.com
- Позвонив в наш отдел бронирования по телефону +34 966 811 199
- Во время своего пребывания в SHA, подписав форму прекращения членства в программе