



SHA PRIVILEGED CONDITIONS GÉNÉRALES

1. LE PROGRAMME

SHA Privileged est un programme de fidélité détenu par la société Albir Hills Resort, S.A.U. dont le siège est situé à calle Verderol 5, 03581, El Albir, Alicante, Espagne et disposant du CIF N° A-54081518 (ci-après « SHA »).

2. L'OBJECTIF DE SHA PRIVILEGED

L'objectif de SHA Privileged est de récompenser les clients qui font régulièrement confiance à SHA Wellness Clinic en les faisant bénéficier d'avantages exclusifs.

Ces avantages sont classés par niveaux qui, à leur tour, sont accessibles grâce aux points SHApphires cumulés à chaque dépense effectuée par un client chez SHA. Tout membre de SHA Privileged peut se désinscrire à tout moment.

3. COMMENT DEVENIR TITULAIRE D'UN COMPTE SHA PRIVILEGED

- Pour devenir Titulaire d'un compte SHA Privileged, il suffit d'accepter les présentes conditions générales, sauf indication contraire de la part du client, soit pendant son séjour, en cochant la case « Je ne souhaite pas souscrire à SHA Privileged » figurant sur la fiche inscription, soit par communication écrite, à tout moment, à notre service de réservation ou à notre responsable fidélisation.
- Le client commencera à accumuler des SHApphires uniquement à partir du séjour au cours duquel il accepte d'être membre du programme.
- Seules les personnes physiques âgées de plus de 18 ans peuvent devenir Titulaires.
- Les avantages correspondant au niveau d'adhésion acquis par le Titulaire seront personnels et incessibles.
- Le Titulaire disposera d'un compte SHA Privileged unique et les SHApphires seront crédités directement sur sa fiche personnelle.
- Le Titulaire de ce compte sera seul responsable des données personnelles fournies, ainsi que de leur mise à jour, s'engageant, le cas échéant, à informer SHA par écrit, par courrier ou par e-mail, ou en appelant notre centrale de réservations (reservations@shawellnessclinic.com ou +34 966 811 199).

4. POINTS SHAPPHIRE

Le but de SHA Privileged est de récompenser les clients qui font régulièrement confiance à SHA Wellness Clinic pour leurs soins de santé et de bien-être. Tout Titulaire séjournant chez SHA cumulera des SHApphires (points) de la manière suivante :

- **SÉJOUR.** Pour chaque séjour effectif, c'est-à-dire réservé, payé, utilisé dans son intégralité à SHA Wellness Clinic, le Titulaire recevra une quantité de SHApphires (Annexe I).
 - 10 € dépensés = 1 point SHApphire
- **FRÉQUENCE.**
 - Lorsque le Titulaire cumule 2 séjours sur une période de 18 mois, les SHApphires obtenus lors de son 2ème séjour seront multipliés par 1,5.
- **RECOMMANDATION D'UN AMI** Vous obtiendrez 1 000 SHApphires pour chaque ami recommandé qui réalisera un séjour chez SHA. Les points seront crédités sur le compte du client une fois que l'ami recommandé aura payé la facture du séjour.

Les points SHApphires ne pourront être crédités ou cumulés dans les cas suivants :

- Lorsque le montant total du séjour n'a pas été payé par le client recommandé/Titulaire.
- En cas de nuitées gratuites à la suite de promotions, d'actions commerciales ou pour d'autres raisons.
- En cas de nuitées bénéficiant de réductions spéciales en dehors des actions promotionnelles générales.
- En cas de séjours pris en charge par des collaborateurs ou des barter/accords d'échange avec un compte ouvert chez SHA.

Afin d'obtenir des SHApphires et de bénéficier des avantages liés à son statut au sein du programme SHA Privileged, le client doit obligatoirement s'identifier et les informations du Titulaire de la réservation et du Titulaire de SHA Privileged doivent correspondre. Les SHApphires apparaîtront dans la fiche du Titulaire sous le statut :

- « Cumulés ». Total des SHApphires cumulés suite aux séjours.
- « Expirés ». Si le Titulaire ne réalise aucun séjour pendant une période de 36 mois, la quantité proportionnelle de SHApphires expirera et le Titulaire sera rétrogradé au niveau d'adhésion inférieur, et ainsi de suite pour chaque période de 6 mois supplémentaire jusqu'à atteindre le niveau Jade. Ces SHApphires apparaîtront sur la fiche du client en tant que SHApphires expirés.

5. CUMUL DE SHAPPHIRES

Les SHApphires obtenus seront cumulés uniquement sur le compte du Titulaire ayant personnellement séjourné chez SHA et ayant bénéficié du service lui ayant donné droit aux SHApphires, quelle que soit la personne physique ou morale ayant payé la facture correspondante. La totalité des SHApphires seront crédités sur le compte du Titulaire au moment du départ ; les SHApphires générés pendant le séjour seront pris en compte pour définir le niveau d'adhésion ainsi que pour bénéficier d'avantages à partir du prochain séjour chez SHA.

6. DURÉES DE CONSERVATION

Si un Titulaire est inactif pendant 36 mois, ses SHApphires expireront progressivement jusqu'à atteindre le niveau Jade. Une fois ce niveau atteint, il restera Titulaire de son compte SHA Privileged pendant encore 36 mois. Après 72 mois d'inactivité, SHA supprimera le Titulaire de sa base de données SHA Privileged et cessera toute communication relative au programme.

7. NIVEAU D'ADHÉSION DU TITULAIRE

Les différents niveaux de SHA Privileged sont accordés ou modifiés directement par SHA en application des critères de quantité de SHApphires cumulés. Ces critères peuvent être revus ou modifiés à tout moment sans nécessité de communication préalable. Les quantités de SHApphires qui donneront accès à chacun des niveaux sont les suivantes :

- JADE : À compter du premier séjour sans montant minimum et jusqu'à 1 499 SHApphires
- RUBY : De 1 500 à 3 499 SHApphires
- ESMEERALD : De 3 500 à 7 499 SHApphires
- DIAMOND : À partir de 7 500 SHApphires

8. AVANTAGES SHA PRIVILEGED

Le Titulaire pourra bénéficier d'avantages associés à chacun des niveaux de SHA Privileged :

Niveau Jade :

- Pack de bienvenue
- Accès exclusif aux offres spéciales réservées aux membres de SHA Privileged.
- Presse gratuite pendant le séjour
- Enregistrement et départ dans la chambre
- Départ tardif (sous réserve de disponibilité)
- Partage de points avec d'autres membres de SHA Privileged

Niveau Ruby :

Tous les avantages du niveau Jade ainsi que :

- Service d'étage gratuit

Niveau Esmerald :

Tous les avantages du niveau Ruby ainsi que :

- Surclassement (sous réserve de disponibilité - le surclassement s'appliquera aux clients de SHA Privileged ayant réservé un hébergement Residences ou Royal)
- Parking gratuit pendant le séjour
- Cours privé du Chef's Studio (1 cours privé par séjour)
- Priorité dans la liste d'attente
- 5 % de réduction dans la Boutique (non valable pendant les soldes)
- 5 % de réduction sur les traitements de bien-être (non valable sur les traitements de beauté, les traitements cliniques et les tests génétiques)

Niveau Diamond :

Tous les avantages du niveau Esmerald ainsi que :

- 10% de réduction dans la Boutique (non valable pendant les soldes)
- 10% de réduction sur les traitements de bien-être (non valable sur les traitements de beauté, les traitements cliniques et les tests génétiques)
- Spa privé (en dehors des horaires habituels et uniquement pour un nombre limité de clients de SHA)
- Cinéma privé (en dehors des horaires habituels et uniquement pour un nombre limité de clients de SHA)
- Soins en suite (uniquement pour les soins pouvant être dispensés en dehors de l'espace désigné chez SHA. Sous réserve de disponibilité)
- Cadeau d'anniversaire Premium
- Service de blanchisserie gratuit (1 sac par séjour)

Tous les avantages sont exclusivement réservés au titulaire du compte SHA Privileged, mais certains avantages ont été créés afin que la personne accompagnant le titulaire et séjournant dans la même chambre puisse en profiter.

Aucun avantage ne peut être échangé contre un avantage d'un autre niveau et seuls ceux strictement associés au niveau d'adhésion sont accessibles. SHA se réserve le droit de modifier les avantages du programme de fidélité à tout moment et sans préavis.

9. TRANSFERT DE SHAPPHIRES

Les SHApphires sont transférables du Titulaire (le Titulaire de la réservation devant correspondre au Titulaire du compte SHA Privileged) à la personne l'accompagnant pendant le séjour et figurant sur le même numéro de réservation. À l'issue du règlement du séjour, le Titulaire recevra les SHApphires générés sur son compte et pourra décider de les transférer à l'accompagnant, en signant un document de transfert des quantités préétablies par SHA : 25 %, 33,33 %, 50 %, 75 %, 100 %. Si le Titulaire décide de transférer les SHApphires ultérieurement (dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de départ), le service des réservations pourra transférer ces SHApphires à l'accompagnant après avoir vérifié les informations que le Titulaire devra fournir au service des réservations. L'accompagnant doit obligatoirement être membre de SHA Privileged. Une fois transférés, les SHApphires ne peuvent pas être retournés à l'ancien Titulaire. Les SHApphires transférés seront déduits du nombre de SHApphires cumulés par le Titulaire et seront crédités sur le compte personnel de l'accompagnant sur lequel ils apparaîtront comme des SHApphires cumulés. Les SHApphires transférés seront soumis aux mêmes conditions d'utilisation que ceux détenus par le Titulaire qui les cède. Par conséquent, le nouveau Titulaire, qui reçoit les SHApphires via ledit transfert, ne pourra en profiter que dans les mêmes conditions que le Titulaire précédent aurait pu en profiter.

10. COMMENT CONSULTER LE SOLDE DE SHAPPHIRES

Le client pourra consulter le solde mis à jour de SHApphires aux moments suivants :

- Pendant le séjour, en consultant le département de Guest Relations ou la réception
- Par e-mail, en contactant notre Loyalty Manager à l'adresse loyalty@shawellnessclinic.com
- Par téléphone, en appelant le département de réservations au +34 966 811 199
- Via SHA APP en se connectant à son compte personnel

11. SYSTÈME DE RÉCLAMATION DE SHAPPHIRES

Le Titulaire aura le droit d'effectuer une réclamation lorsque, selon lui, les informations sur son compte et/ou ses mouvements, transmises par SHA Privileged, ne sont pas correctes conformément aux dispositions des conditions générales applicables. Le Titulaire peut effectuer la réclamation correspondante en contactant le département de réservations par téléphone ou le Loyalty Manager par e-mail. Il devra indiquer le numéro de référence du séjour ou du service souscrit faisant l'objet de la réclamation et joindre une copie de la facture. Dans tous les cas, la responsabilité de SHA se limitera à corriger l'erreur dès que le Titulaire prouvera son droit de manière fiable. Lors des communications téléphoniques, le Titulaire devra prouver son identité en répondant aux questions d'identification personnelle posées par l'opérateur du service. Ces réclamations pourront être formulées dans un délai de 6 mois à compter de la date de fin du séjour ou de fin de la prestation souscrite. Passé ce délai, aucune réclamation concernant d'éventuels SHApphires non attribués ne sera acceptée, le Titulaire renonçant expressément à faire toute réclamation à cet effet.

12. DEMANDE DE RÉSILIATION DU TITULAIRE ET ANNULATION DU COMPTE

À tout moment, le Titulaire peut se désinscrire de SHA Privileged de la manière suivante :

- Par téléphone, en appelant le département de réservations au +34 966 811 199
- Par e-mail, en contactant notre Loyalty Manager à l'adresse loyalty@shawellnessclinic.com
- Au cours d'un séjour chez SHA, en signant le formulaire de résiliation d'inscription

Cette résiliation volontaire impliquera la perte automatique de tous les SHApphires et avantages lors de la fermeture du compte du Titulaire.

De même, SHA peut, à sa discrétion, annuler ou bloquer le compte de tout Titulaire en cas d'utilisation inappropriée pour obtenir ou échanger des SHApphires, ainsi qu'en cas de défaut de paiement de toute facture correspondant à un séjour, un produit ou un service souscrit et utilisé par le Titulaire chez SHA Wellness Clinic.

En cas de désactivation du compte suite à une utilisation inappropriée ou abusive des SHApphires obtenus, aucune nouvelle demande ne sera acceptée et le Titulaire et membre de SHA Privileged ne pourra pas se réinscrire.

13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Suite à l'acceptation des conditions générales, vous ferez partie du programme SHA Privileged. Les données traitées auront pour but de vous maintenir dans la base de données des ayants droit en tant que clients de SHA. Pour cela, nous collecterons des informations concernant les services souscrits, leur montant, les recommandations effectuées, le niveau d'adhésion et d'autres informations qui nous permettront de vous récompenser de votre fidélité en tant que client. Veuillez noter que lorsque vous vous inscrivez au programme, nous pouvons vous envoyer des communications concernant nos produits ou services, le tout basé sur notre intérêt légitime à vous tenir informé en tant que client et/ou hôte récurrent.

Nous vous rappelons que les données que nous traitons doivent être exactes. Par conséquent, nous vous demandons de toujours nous informer de tout changement et de nous fournir des mises à jour.

Nous vous informons qu'à tout moment vous pouvez révoquer le consentement exprès fourni pour participer au programme SHA Privileged et exercer l'un des droits de protection des données, tels que le droit d'accès, de limitation, de portabilité, de rectification, de suppression et d'opposition, en contactant avec notre DPO: gdpr@shawellnessclinic.com et en indiquant votre NIF, NIE ou numéro de passeport, si nécessaire. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez déposer une réclamation auprès de votre autorité de contrôle ou auprès de <https://www.aepd.es/es>

Vos données ne seront pas cédées à des tiers, mais feront partie de notre base de données pendant la durée de la relation contractuelle, l'engagement acquis avec vous dans les présentes conditions générales et jusqu'à ce que vous révoquiez le consentement exprès donné de manière fiable.

14. MODIFICATION DE SHA PRIVILEGED

SHA se réserve le droit d'annuler SHA Privileged à tout moment pour des raisons commerciales internes à l'entreprise. Le Titulaire sera informé avec préavis. Si des circonstances de force majeure ou des impositions légales empêchent sa continuité ou son développement, le programme SHA Privileged sera annulé, sans préavis, et SHA ne pourra être tenue responsable. De même, SHA peut modifier unilatéralement la structure du fonctionnement de SHA Privileged à tout moment, en notifiant la nouvelle structure du programme de fidélité, les conditions générales et la date de début effective par e-mail ou via le site web. Le Titulaire qui ne souhaite pas continuer à être Titulaire d'un compte SHA Privileged en raison de sa nouvelle structure et des nouvelles conditions peut contacter le département des réservations au +34 966 811 199 ou notre Loyalty Manger à l'adresse e-mail suivante : fidélité@shawellnessclinic.com.

15. FONCTIONNEMENT DES SHAPPHIRES AVEC LES REMISES, OFFRES ET AUTRES PROGRAMMES

Les clients bénéficiant d'une remise supérieure ou égale à 15 % ne pourront pas cumuler de SHApphires. Au moment de la réservation, les clients bénéficiant d'une réduction supérieure à 15 % auront le choix de conserver leur réduction ou de profiter des avantages de SHA Privileged.

Le Titulaire peut être membre de plusieurs programmes de fidélité :

SHA Privileged + SHA Privileged Ambassador

En adhérant à ces deux programmes, le Titulaire bénéficiera d'avantages à plus forte valeur ajoutée. Les clients recommandés par un ambassadeur ou via le questionnaire de satisfaction, qui souhaitent devenir membre du programme SHA Privileged, commenceront à cumuler des SHApphires dès leur prochain séjour. Lors de leur premier séjour chez SHA, les personnes référées pourront bénéficier d'autres avantages qui leur seront communiqués au moment de la réservation.

Les clients pourront cumuler des SHApphires avec les promotions 7 nuits au prix de 6, 14 nuits au prix de 12 et 21 nuits au prix de 18, et leurs SHApphires seront crédités sur la base des nuits payées.

16. INTÉGRITÉ

Si une disposition de ces conditions générales ou l'application d'une disposition est considérée comme illégale, invalide ou inapplicable, dans sa totalité ou en partie, en vertu d'une loi, ladite disposition ou la partie correspondante sera considérée non exécutoire mais la légalité, la validité et l'applicabilité des conditions générales et l'application de ladite disposition à d'autres personnes ou dans d'autres circonstances ne seront pas affectées. Cette clause n'aura aucun effet si la nature fondamentale de ce contrat est modifiée ou si elle est contraire à l'ordre public.

17. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Les Termes et Conditions de SHA Privileged sont régis par la réglementation en vigueur en Espagne ainsi que toute question qui pourrait survenir en relation avec l'interprétation et l'application des présentes conditions générales. Le tribunal dont relève le domicile du demandeur qui s'identifie comme consommateur sera désigné comme compétent pour la résolution de tous les conflits dérivés ou liés aux présentes CGU.

18. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Vous trouverez ces conditions générales, la FAQ et plus d'informations sur notre SHA Privileged, sur le site www.shawellnessclinic.es.

ANNEXE I

10 € dépensés = 1 point SHApphire

NIVEAUX	SHApphires
DIAMOND	7.500
ESMERALD	3.500– 7 499
RUBY	1 500– 3 499
JADE	À partir du premier séjour et jusqu'à 1 499