

1. SHA PRIVILEGED

SHA PRIVILEGED est un programme de fidélisation, titularité de la société Albir Hills Resort, S.A.U. sise calle Verderol 5, 03581, El Albir, Alicante, Espagne et portant le CIF N° A-54081518 (ci-après, « SHA »).

2. FINALITÉ DE SHA PRIVILEGED

La finalité de SHA Privileged est de récompenser les clients accordant leur confiance continue à SHA Wellness Clinic.

3. LE TITULAIRE

La condition de titulaire de SHA Privileged est acquise automatiquement, sauf indication contraire de la part du client, pendant le séjour en cochant la case « Je ne veux pas m'inscrire à SHA Privileged » incluse sur la feuille d'inscription ou par communication écrite à tout moment à notre Département de Réservations ou notre Gestionnaire de Fidélité. Le client accumulera des SHAphirs uniquement à partir du séjour où il acceptera d'être membre du Programme. Le client appartenant au programme sera dorénavant appelé le « Titulaire ». Seules les personnes physiques de plus de 18 ans pourront être Titulaires. L'acquisition du titre de Titulaire de SHA Privileged sera soumise à l'acceptation des Modalités et Conditions présentes. Les avantages correspondant à la catégorie acquise par le Titulaire seront à caractère personnel et intransférables. Le Titulaire de SHA Privileged aura un compte unique et les SHAphirs seront crédités directement sur sa fiche personnelle. Le Titulaire du compte sera le seul responsable des données personnelles fournies ainsi que de la mise à jour de celles-ci, le cas échéant, en s'engageant à informer SHA sous forme écrite, par courrier ou par e-mail, ou par appel téléphonique à notre centre opératif de Réservations. (reservations@shawellnessclinic.com ou +34 966 811 199).

4. POINTS SHAPHIRS

La finalité de SHA Privileged est de récompenser les clients accordant leur confiance continue à SHA Wellness Clinic pour le soin de leur santé et de leur bien-être. Pour cela, le Titulaire réalisant des séjours à SHA accumulera des SHAphirs selon les points suivants :

- ✓ SÉJOUR. Pour chaque séjour effectif, c'est-à-dire réservé, payé, réalisé et terminé à SHA Wellness Clinic, le Titulaire recevra une quantité préétablie de SHAphirs qui peut être consultée dans l'Annexe I du présent document.
- ✓ FRÉQUENCE. Quand le Titulaire accumule au moins 3 séjours dans un maximum de 36 mois cumulant 21 jours ou plus, il recevra 3 000 SHAphirs pour séjour supplémentaire dans cette période.
- ✓ DÉPENSES. Quand la moyenne des dépenses supplémentaires (hors dépenses en logement) sera égale ou supérieure à 1 000 € quotidiens par personne, 1 000 SHAphirs par journée du séjour seront octroyés au Titulaire de manière automatique.
- ✓ RECOMMANDATION D'UN NOUVEAU CLIENT. En nous fournissant par biais du questionnaire de satisfaction lors de la finalisation de votre séjour ou par le biais de notre appli, ou par e-mail, des contacts qui pourraient être intéressés par SHA. Ces contacts recevront des informations de SHA et un cadeau spécial au nom du prescripteur dont il pourra profiter lors de son séjour à SHA. De plus, 2 000 SHAphirs seront octroyés automatiquement au Titulaire du compte SHA Privileged quand chacune des réservations des clients recommandés sera matérialisée, dans la mesure où ceux-ci n'ont pas séjourné à SHA au préalable et ont réservé de façon directe.

Il n'y aura pas de génération de SHAphirs ou d'accumulation de ceux-ci dans les cas suivants :

- ✓ Quand la totalité du montant du séjour n'aura pas été versée par le client recommandé/le Titulaire
- ✓ Pour les nuits de logement à titre gratuit en raison de promotions, d'actions commerciales ou d'autres motifs
- ✓ Pour les nuits de logement ayant lieu avec des réductions spéciales en dehors des actions de promotion générales
- ✓ Pour les séjours réalisés avec charge à crédit accumulé de la part de collaborateur ou de barter/accords d'échange.

Pour l'obtention de SHAphirs et l'utilisation des avantages associés à votre statut SHA Privileged, il est indispensable que le client s'identifie, les données du Titulaire de la réservation et celles du Titulaire de SHA Privileged devant coïncider. Les SHAphirs apparaîtront sur la fiche du Titulaire comme :

- ✓ « Accumulés » La somme des SHAphirs générés suite aux visites.
- ✓ « Pêrimés » Si 36 mois s'écoulent sans aucun séjour de la part du Titulaire, la quantité proportionnelle de SHAphirs permettant l'accès à la catégorie inférieure périmera, et ainsi successivement pendant les périodes suivantes, tous les 24 mois. Ces SHAphirs figureront sur la fiche du client en tant que SHAphirs pêrimés.

5. ACCUMULATION DE SHAPHIRS

Les SHAphirs obtenus seront accumulables sur le compte du Titulaire s'étant logé personnellement à SHA, ayant profité du service pour lequel il a droit à obtenir des SHAphirs, indépendamment de la personne physique ou juridique ayant réalisé le versement de la facture correspondante. Les SHAphirs seront versés sur le compte du Titulaire au moment de check-out de façon effective dans leur totalité ; les SHAphirs générés pendant le présent séjour seront pris en compte pour l'assignation de catégorie et l'utilisation d'avantages à partir du séjour SHA suivant.

6. CATÉGORIES DU TITULAIRE

Les différentes catégories de SHA Privileged sont octroyées ou modifiées directement par SHA en application du critère de quantité de SHAphirs accumulés. Ce critère pourra être révisé ou modifiés à tout moment sans avis préalable. Les quantités de SHAphirs qui donneront accès à l'une des catégories sont les suivantes :

- ✓ JADE : Avec une quantité inférieure à 15 000 SHAphirs
- ✓ QUARTZ : Avec une quantité comprise entre 15 000 et 24 999 SHAphirs
- ✓ RUBIS : Avec une quantité comprise entre 25 000 et 49 999 SHAphirs
- ✓ ÉMERAUDE : Avec une quantité comprise entre 50 000 et 74 999 SHAphirs
- ✓ DIAMANT : Avec une quantité supérieure à 75 000 SHAphirs

7. AVANTAGES SHA PRIVILEGED

Le Titulaire pourra profiter d'une série d'avantages associés à chacune des catégories de SHA Privileged. Tous les avantages comprennent une personne et sont exclusivement réservés au Titulaire du compte SHA Privileged. Aucun avantage ne pourra être échangé pour un autre et il ne sera possible d'accéder qu'à ceux strictement associés à la catégorie d'appartenance. SHA se réserve le droit de modifier à tout moment les bénéfices du Programme de fidélisation sans avis préalable.

8. TRANSFERT DE SHAPHIRS

Les SHAphirs peuvent être transférés par le Titulaire (le Titulaire de la réservation coïncidera avec le Titulaire du compte SHA Privileged) à l'accompagnateur de voyage qui appartiendra au même numéro de réservation. Lors de la réalisation du paiement du séjour, le Titulaire recevra sur son compte les SHAphirs générés et pourra décider de les transférer à son accompagnateur en signant un document de cession, dans les quantités préétablies par SHA : 25 %, 33,33 %, 50 %, 75 %, 100 %. Si le Titulaire décide de transférer les SHAphirs a posteriori (dans une période maximale d'un mois après la date de check-out), le Département de réservation pourra verser ces SHAphirs à l'accompagnateur de voyage en vérifiant ses données personnelles que le Titulaire devra fournir au Département de Réservations. La condition indispensable est que l'accompagnateur soit membre de SHA Privileged. Une fois transférés, les SHAphirs ne pourront pas être rendus au Titulaire précédent. Les SHAphirs transférés seront retirés du nombre de SHAphirs accumulés par le Titulaire et versés sur le compte personnel de l'accompagnateur en apparaissant en tant que SHAphirs accumulés.

Les SHAphirs transférés seront soumis aux mêmes conditions d'utilisation que celles du Titulaire les ayant transférés. Ainsi donc, le nouveau Titulaire qui recevra les SHAphirs par ce transfert ne pourra les utiliser que dans les conditions auxquelles le Titulaire précédent aurait pu le faire.

9. COMMENT CONNAÎTRE LE SOLDE DE SHAPHIRS

Le client pourra connaître son solde actualisé de SHAphirs des manières suivantes :

- ✓ Pendant son séjour à SHA, en demandant à notre département de relations clientèle ou notre service clientèle
- ✓ Par e-mail, en contactant notre Gestionnaire de Fidélité (loyalty@shawellnessclinic.com)
- ✓ Par téléphone, en appelant le Département de réservations au +34 966 811 199
- ✓ Sur l'appli SHA, en entrant dans son compte personnel

10. SYSTÈME DE RÉCLAMATION DE SHAPHIRS

Le Titulaire aura le droit d'effectuer des réclamations quand, selon lui, les informations sur son compte et/ou ses mouvements remises par SHA Privileged ne seront pas correctes conformément à ce qu'établissent les Modalités et Conditions applicables. Le Titulaire pourra réaliser la réclamation correspondante en contactant le Département de réservations par téléphone ou le Gestionnaire de Fidélité par e-mail. Dans ce cas, il devra indiquer le numéro du localisateur du séjour ou du service acheté sur lequel il formule la réclamation et devra toujours fournir une copie de la facture. Dans tous les cas, la responsabilité de SHA sera limitée à la correction de l'erreur dès que le Titulaire aura dûment attesté son droit. Lors de communications téléphoniques, le Titulaire devra prouver son identité en répondant aux questions personnelles d'identification formulées par l'opérateur du service. Ces réclamations pourront être réalisées dans un délai de 6 mois après la date du check-out du séjour ou de la finalisation du service acheté. Une fois ce délai écoulé, aucune réclamation de possible SHAphirs non assignés ne sera admise, le Titulaire renonçant expressément à réaliser toute réclamation à cet effet.

11. SOLLICITUDE DE DÉSINSCRIPTION DU TITULAIRE ET ANNULATION DU COMPTE

Le Titulaire pourra se désinscrire à tout moment de SHA Privileged des façons suivantes :

- Par téléphone, en contactant notre Département de Réservations +34 966 811 199
- Par e-mail, en écrivant à notre Gestionnaire de Fidélité loyalty@shawellnessclinic.com
- Pendant son séjour à SHA, en remplissant un formulaire de désinscription

Cette désinscription volontaire impliquera la perte de tous ses SHAphirs et avantages de manière automatique au moment de la fermeture du compte du Titulaire.

De même, à sa discrétion, SHA pourra annuler ou bloquer le compte de tout Titulaire si celui-ci réalise une utilisation non adéquate de celle-ci pour l'obtention ou le rachat de SHAphirs et dans le cas où le paiement d'une facture pour tout séjour, produit ou service acheté et réalisé par le Titulaire à SHA Wellness Clinic ne serait pas réglé. Dans les cas d'inactivation du compte pour utilisation non adéquate ou abusive des SHAphirs obtenus, toute nouvelle demande ou réclamation d'inscription de la même personne en tant que Titulaire et membre de SHA Privileged ne sera pas acceptée.

12. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En accord avec les dispositions de l'art. 5 de la Loi Organique 15/1999 de Protections des données et l'art. 12 du Décret Royal 1720/2007, par son inscription à SHA Privileged, vous acceptez expressément que les données fournies au cours de votre relation avec SHA Wellness Clinic soient rassemblées et traitées dans un fichier dont sera titulaire Albir Hills Resort, S.A.U. sis calle Verderol 5, 03581, El Albir, Alicante, Espagne.

La finalité de ce traitement est la gestion du fonctionnement de SHA Privileged lui-même, le fait de fournir le meilleur service en tant que client et faire parvenir l'information commerciale par courrier électronique, canal mobile, télémarketing ou mailing des produits et services de la Société. Si vous n'étiez pas d'accord avec l'envoi des informations commerciales indiquées, nous vous remercions de la manifester par e-mail à notre Gestionnaire de Fidélité. Nous vous informons que vous pourrez exercer les droits reconnus par la Loi à tout moment et en particulier ceux d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition en contactant loyalty@shawellnessclinic.com et en vous identifiant convenablement.

13. MODIFICATIONS SHA PRIVILEGED

SHA se réserve le droit d'annuler SHA Privileged à tout moment pour des raisons commerciales de fonctionnement interne de la Société. Le Titulaire sera informé au préalable. Si, à un moment quelconque, des cas de force majeure ou des impositions légales empêchaient sa continuité et son développement, SHA Privileged sera annulé sans avis préalable et SHA n'aura aucune responsabilité. De même, SHA pourra modifier unilatéralement la structure du fonctionnement de SHA Privileged à tout moment en indiquant la nouvelle structure du Programme de Fidélisation, les Modalités et Conditions et la date de lancement effectif par mail ou sur son site internet. Tout Titulaire ne souhaitant pas rester membre de SHA Privileged avec la nouvelle structure et conditions pourra contacter le Département de Réservations au +34 966 811 199 ou notre Gestionnaire de Fidélité par e-mail loyalty@shawellnessclinic.com.

14. RELATION SHAPHIRS ET RÉDUCTIONS - AUTRES PROGRAMMES - PROMOTIONS

✓ Les clients profitant d'une réduction supérieure à 15 % ne pourront pas accumuler de SHAphirs. Lors de la réservation, les clients titulaires d'une réduction de plus de 15 % pourront choisir entre le maintien de leur réduction ou l'utilisation des avantages de SHA Privileged.

✓ Le Titulaire pourra appartenir à plus d'un Programme de Fidélisation :

- SHA Privileged + Brand Ambassador
- SHA Privileged + Wellness Advocate

En appartenant à deux programmes, le Titulaire bénéficiera d'avantages à plus grande valeur ajoutée.

✓ Les clients recommandés par Brand Ambassador, Wellness Advocate ou à travers le Questionnaire de Satisfaction qui désirent faire partie de SHA Privileged commenceront à accumuler des SHAphirs à partir du séjour suivant. Lors de leur premier séjour à SHA, les clients recommandés pourront profiter d'autres avantages qui leur seront communiqués lors de la réservation.

✓ Les clients pourront accumuler des SHAphirs avec les promotions 7 au prix de 6, 14 au prix de 12 et 21 pour le prix de 18 nuits, et les SHAphirs leur seront versés sur la base des nuits payées.

15. INTÉGRITÉ

Si l'une des dispositions des présentes Modalités et Conditions ou l'application de toute disposition était considérée comme illégale, invalide ou non exécutable en totalité ou en partie, selon toute Loi, cette disposition ou sa partie sera considérée comme non existante, mais la légalité, la validité et l'applicabilité des Modalités et Conditions et l'application de cette disposition à d'autres personnes ou en d'autres circonstances ne seront pas affectées. Cette clause ne s'appliquera pas si la nature fondamentale du présent contrat est altérée ou si cela est contraire à l'ordre public.

16. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Les Modalités et Conditions de SHA Privileged sont régies par la réglementation en vigueur en Espagne dans cette matière et, pour toute question suscitée liée à l'interprétation et l'application des présentes Modalités et Conditions générales, les parties, renonçant expressément à la juridiction qui pourrait leur correspondre, se soumettent expressément à la juridiction espagnole.



SHA Privileged
Modalités et Conditions

17. CONCLUSION

Vous pourrez trouver les Modalités et Conditions, les FAQ et plus d'informations sur notre SHA Privileged sur le site internet www.shawellnessclinic.com ou sur l'appli SHA.

ANNEXE I

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