



FAQ

SHA Privileged

¿Qué es SHA Privileged? Es un Programa de fidelización creado con la finalidad de retribuir a aquellos huéspedes que depositan su confianza en SHA de manera recurrente.

¿Cuándo puedo darme de alta en SHA Privileged? Salvo que se indique lo contrario durante su estancia o con posterioridad a la misma, la condición de Titular de la cuenta de SHA Privileged se adquiere automáticamente por parte del huésped.

¿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? En nuestro Programa de fidelización no necesitará una tarjeta para identificarse, es nuestra obligación y responsabilidad la de identificarle.

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

¿Cómo puedo acumular SHApphires? Los SHApphires se acumulan a través de una formula que considera 4 factores: noches acumuladas, recurrencia de estancias, gasto extraordinario durante su estancia y prescripción de SHA a sus allegados.

¿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.

¿Se tendrán en consideración mis estancias anteriores? De manera excepcional, en el momento del lanzamiento del Programa, computamos los SHApphires generados en los 18 meses previos a la fecha de lanzamiento. Pasada la fecha de lanzamiento solo se consideran los SHApphires generados a partir de la fecha en la que usted acepta ser Titular de la cuenta de SHA Privileged.

¿Los SHApphires caducan? Si. A los tres años de la última estancia del huésped en SHA, caducará la cantidad proporcional de SHApphires para darle acceso a la categoría inferior y así sucesivamente cada 24 meses, bajo las mismas condiciones.

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

¿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 SHA Privileged? SHA Privileged consta de 5 categorías: JADE, QUARTZ, RUBY, ESMERALD y DIAMOND.

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

- JADE: Con una cantidad inferior a 15.000 SHApphires
- QUARTZ: Con una cantidad entre 15.000 y 24.999 SHApphires
- RUBY: Con una cantidad entre 25.000 y 49.999 SHApphires
- ESMERALD: Con una cantidad entre 50.000 y 74.999 SHApphires
- DIAMOND: Con una cantidad igual o superior a 75.000 SHApphires

¿Los beneficios pueden ser disfrutados por otras personas que se encuentran en la reserva?

No. Los beneficios son personales e intransferibles, pudiendo ser disfrutados sólo por el correspondiente 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 su acompañante de viaje, 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, o contactando por teléfono nuestro Departamento de Reservas +34 966 811 199, en un período máximo de un mes posteriormente a la fecha del check out.

¿Cómo puedo conocer el saldo de SHApphires? 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
- Vía la APP de SHA, consultando su cuenta personal

¿Se acumulan SHApphires en cantidades diferentes dependiendo de la categoría de suite que se contrata? Si, los SHApphires se acumulan en base a la categoría que se contrata y se abona (no en base a la que se disfruta). Los SHApphires se acumularán de la siguiente manera:

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

¿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 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 el 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 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