



FAQ

SHA Privileged

- Qu'est-ce que SHA Privileged ? C'est un programme de fidélité conçu dans le but de récompenser tous les clients qui placent continuellement leur confiance dans SHA.
- Comment puis-je m'inscrire à SHA Privileged ? Vous acquerez automatiquement le statut de membre SHA Privileged à moins que vous ne vous y opposiez, pendant votre séjour à SHA ou plus tard.
- Comment puis-je renoncer à faire partie de SHA Privileged ? À votre arrivée à SHA, il vous suffit de cocher la case « Je ne veux pas m'inscrire à SHA Privileged » sur le formulaire à signer ou d'envoyer un e-mail au gestionnaire de fidélité loyalty@shawellnessclinic.com, à tout moment.
- Recevrai-je une carte de membre une fois inscrit à SHA Privileged ? Notre programme de loyauté ne vous demande pas de vous identifier par carte, reconnaître nos hôtes est notre plaisir et notre responsabilité.
- Que sont les SHAphirs ? Les SHAphirs sont les points de notre programme de fidélité que nous assignons à nos clients.
- Comment puis-je générer des SHAphirs ? Les SHAphirs peuvent être générés grâce à une équation prenant en compte 4 éléments : le nombre de nuits accumulé, la fréquence des séjours, les dépenses lors de la visite et la recommandation de nouveaux clients.
- Est-ce que j'accumule des SHAphirs dès mon premier séjour ? Oui.
- Y a-t-il des conditions particulières selon lesquelles je ne peux pas accumuler de SHAphirs pendant mon séjour ? Oui, dans les conditions suivantes, il n'est pas possible d'accumuler des SHAphirs :
 - Avec des promotions, par exemple si vous séjournez 7 nuits en ne payant que 6. La nuit en promotion ne générera pas de SHAphirs.
 - Lorsque vous profitez d'une réduction spéciale égale ou supérieure à 15 %.
 - Lors que le séjour est couvert par un crédit ou un troc
 - Lors que la facture finale n'a pas été payée ou a été partiellement payée
- Si j'ai réservé mon séjour au SHA par une agence de voyages ou un agent intermédiaire similaire, est-ce que j'accumule des SHAphirs et est-ce que je profite des avantages associés à la catégorie à laquelle j'appartiens ? Oui, vous aurez la possibilité de générer et d'accumuler des SHAphirs et vous profiterez des avantages avec une valeur ajoutée supérieure.
- Mes séjours précédents sont-ils pris en compte pour le calcul des SHAphirs accumulés ?
Exceptionnellement, pour le lancement du programme, nous prendrons en compte vos séjours des 18 derniers mois et vous assignerons la quantité proportionnelle de SHAphirs. Après la date de lancement,



FAQ

SHA Privileged

vous commencerez à accumuler des SHAphirs uniquement à partir du moment où vous vous inscrirez à SHA Privileged.

- Est-ce que les SHAphirs expirent ? Oui, après 3 ans après le dernier séjour du Membre, la quantité de SHAphirs, nécessaire pour accéder à la catégorie inférieure à celle assignée expirera. À partir de ce moment, les SHAphirs expireront tous les 24 mois selon les mêmes conditions.
- Quand les SHAphirs seront-ils assignés au compte du Membre ? Les SHAphirs seront assignés automatiquement au compte du Membre au moment du check-out, une fois la facture payée.
- Pourquoi les SHAphirs sont-ils nécessaires ? Les SHAphirs donnent accès à l'une des catégories de SHA Privileged et à la liste d'avantages associés à chacune des catégories.
- Les SHAphirs peuvent-ils être échangés ? Non, les SHAphirs ne peuvent pas être échangés.
- Combien de catégories SHA Privileged y a-t-il ? Il y a 5 catégories : JADE, QUARTZ, RUBIS, ÉMERAUDE et DIAMANT.
- Combien de SHAphirs sont nécessaires pour accéder à chacune des catégories ?
 - 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 égale ou supérieure à 75 000 SHAphirs
- Est-il possible de profiter de la liste d'avantages lors du premier séjour à SHA ? Oui, seulement si le membre s'est inscrit au moment du lancement du Programme et qu'il ou elle a généré des SHAphirs pendant les 18 mois précédant la date d'inscription. Cela assignera une catégorie d'appartenance et une liste d'avantages associées au Membre.
- Les avantages sont-ils disponibles pour l'accompagnateur ? Non. Les avantages ne sont prévus que pour un client et sont réservés exclusivement au membre du programme ayant un compte SHA Privileged. .
- Puis-je transférer des SHAphirs ? Oui, le membre de SHA Privileged est autorisé à transférer des SHAphirs dans les quantités suivantes : 25 %, 33,33 %, 50 %, 75 %, 100 %.



FAQ

SHA Privileged

- Quand et comment les SHAphirs peuvent-ils être transférés ? Au moment du check-out, lors de la signature du formulaire d'assignation et en contactant le département des réservations + 34 966 811 199 dans le mois suivant la date du check-out.

- Comment est-il possible de connaître le crédit de SHAphirs ? Il est possible de connaître le crédit de SHAphirs des manières suivantes :
 - Pendant votre séjour, en le demandant aux relations clients ou au département clientèle.
 - Par e-mail, en contactant le gestionnaire de fidélité loyalty@shawellnessclinic.com
 - Par téléphone, en contactant le département de réservations + 34 966 811 199
 - Par l'appli SHA en consultant votre compte personnel.

- Est-ce que les SHAphirs sont assignés dans des quantités différentes en fonction de la suite réservée ? Oui, ils sont assignés en fonction de la catégorie qui a été demandée et réservée, et non dans celle assignée et utilisée. Les SHAphirs peuvent être créés dans les quantités suivantes, par catégorie :

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

- Comment puis-je réclamer mes SHAphirs ? En contactant le gestionnaire de fidélité à loyalty@shawellnessclinic.com et en fournissant le numéro de réservation pertinent ou tout service acheté à titre de référence dans une période de 6 mois après le check-out.

- Comment puis-je me désinscrire de SHA Privileged ? À tout moment et des façons suivantes :
 - Par e-mail, en contactant le gestionnaire de fidélité loyalty@shawellnessclinic.com
 - Par téléphone, en contactant le département de réservations + 34 966 811 199
 - Pendant votre séjour à SHA, en signant un formulaire de désinscription