



SHA PRIVILEGED

Preguntas frecuentes

¿Qué es SHA Privileged?

SHA Privileged es un atractivo programa de fidelización diseñado para recompensar a nuestros huéspedes por su apoyo y preferencia. Hemos rediseñado nuestro programa de fidelización para elevar su experiencia a un nivel completamente nuevo y brindarle beneficios exclusivos.

Sabemos que su lealtad es invaluable. Por eso, hemos reformulado SHA Privileged con el objetivo que se adapte a sus necesidades y ofrezca beneficios tangibles que reflejen nuestro agradecimiento.

Queremos que cada interacción con SHA sea una experiencia memorable y gratificante.

SHA Privileged no se trata solo de recompensas y beneficios. Estamos comprometidos en brindarles un servicio excepcional en cada interacción. Además, periódicamente le enviaremos comunicaciones con noticias relevantes, actualizaciones de productos. Como miembros de SHA Privileged, serán los primeros en enterarse de nuestras novedades.

¿Cuándo puedo darme de alta en SHA Privileged?

En su primera estancia, el cliente se podrá dar de alta en la aplicación de Registro marcando la casilla correspondiente.

¿Cómo puedo renunciar a la condición de afiliación?

A su llegada a SHA, en el momento del check-in comunicando al equipo de Guest Relations que desea cancelar su membresía al programa de fidelización: "No deseo suscribirme a SHA Privileged"; o enviando, en cualquier momento, un email al Departamento de Loyalty shaprivileged@shawellness.com

¿Recibiré una tarjeta al darme de alta en el Programa?

No, no necesitará una tarjeta para identificarse.

¿Qué son los SHApphires?

Son los puntos de nuestro programa de fidelización SHA Privileged.

¿Cómo puedo acumular SHApphires?

Los SHApphires se acumulan a través:

- Del gasto que se realice en la reserva en conjunto; cada 10€ obtiene 1 SHApphire.
- De la recurrencia con la que se hospede en SHA Wellness Clinic.
- De las personas que recomiende.
- Realizando una reserva en esa misma estancia para una siguiente estancia

¿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, siempre que se haga de SHA Privileged.

¿Los SHApphires caducan?

Si, Si a los 36 meses, el huésped no ha vuelto a SHA se caducará la parte proporcional de SHApphires para darle acceso a la categoría inferior y así sucesivamente cada 6 meses. Si a los 5 años el huésped continúa como inactivo, SHA Wellness Clinic cancelará el programa de fidelización del huésped.

¿Cuándo se abonarán los SHApphires en mi cuenta personal?

Los SHApphires se abonan en su cuenta al momento del check out.

¿Para qué sirven los SHApphires?

Los SHApphires dan acceso a los niveles de SHA Privileged y a una lista de beneficios asociados a cada uno de ellos.

¿Son los SHApphires canjeables?

No, los SHApphires no son canjeables.

¿De cuántos niveles consta el Programa de SHA Privileged?

SHA Privileged consta de 3 niveles: RUBY, EMERALD y DIAMOND.

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

- RUBY: Desde la primera estancia hasta los 3.499 SHApphires
- EMERALD: Desde 3.500 a 7.499 SHApphires
- DIAMOND: A partir de 7.500 SHApphires

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

Si, los beneficios, aunque son personales, podrán ser disfrutados por la persona acompañante de la reserva, siempre que se hospede en la misma Suite que el 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 otro Titular de SHA Privileged 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?

En el momento del check-out comunicándose a Guest Relations o contactando vía email a nuestro Departamento de Loyalty shaprivileged@shawellness.com

Tendrá un período máximo de un mes posterior a la fecha del check out para poder hacer el traspaso de SHApphires.

¿Cómo puedo conocer el saldo de SHApphires?

- En la APP de SHA en su perfil
- Durante su estancia, preguntando al Departamento de Guest Relations
- Vía email, contactando nuestro Departamento Loyalty shaprivileged@shawellness.com
- Vía telefónica, llamando al Departamento de Reservas +34 966 811 199

¿En el caso de que no se me hayan acreditado los SHApphires correspondientes a alguna de mis estancias, cómo puedo reclamarlos?

Contactando al Departamento de Loyalty (shaprivileged@shawellness.com) 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 un 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 Departamento Loyalty shaprivileged@shawellness.com
- Vía telefónica, llamando al Departamento de Reservas +34 966 811 199
- Durante su estancia en SHA, a través de su Guest Relations, firmando el formulario de baja