

Babysitting

Intervinientes en la definición del Proceso

Versión	Corporate Area	Tipo de documento	Fecha
1	Corporate Organization Department Corporate Operations Department Corporate Marketing Department	Procedimiento	Junio 2017

Responsable del Proceso

Corporate Area	Aprobado por
Corporate Operations Department	Francisco Javier Mármol

Objetivo y alcance

Este documento describe el proceso a seguir cuando un cliente alojado en uno de nuestros Hoteles solicite un servicio de Babysitting.

Esta política aplica a todos los Hoteles de NH Hotel Group en todas las Unidades de Negocio. Se podrán realizar auditorías internas para garantizar su correcto cumplimiento.

Resumen

- 1 Principios Generales
- 2 Descripción del proceso
- 3 Responsabilidades y auditorías posteriores
- 4 Documentos relacionados

1 Principios Generales

- Todos los Hoteles que oferten este servicio a sus clientes, tienen que tener identificadas empresas a nivel Local para garantizar la prestación del servicio de Babysitting cuando un cliente lo solicite. Esta identificación **no requiere la homologación de estas empresas por el departamento de compras**, ya que no existirá relación contractual entre el prestador del servicio y NH Hotel Group.
- El servicio siempre debe ser prestado al Huésped por una empresa que sea recomendada por NH Hotel Group, que sea especializada en servicios de Babysitter y acredite tener personal debidamente cualificado para esta tarea y que acredite tener en vigor un seguro de responsabilidad civil.
- Siempre que se cierre la contratación de un servicio entre el Huésped y la empresa de Babysitter, es responsabilidad de la empresa de Babysitter, aportar al Hotel una copia de la póliza del seguro y que el Hotel deberá archivar con el resto de documentación generada (*Ver punto 4 "Documentos relacionados"*).

- En ningún caso está permitida la prestación del servicio por terceros no cualificados y que no formen parte de la plantilla de la empresa recomendada por el Hotel para realizar este tipo de tareas.
- Una vez solicitado el servicio por uno de los Huéspedes, el Hotel contactará con la empresa correspondiente para confirmar la prestación del servicio, y una vez acordado, contactará con el Huésped para la confirmación del mismo.
- El Hotel únicamente actuará como servicio intermediario de contratación. No podrá gestionar el cobro en ningún caso, por lo que el pago tendrá que realizarlo directamente el Huésped a la persona encargada de prestar el servicio. No está permitido el cargo del mismo en la factura del Huésped.
- Tampoco está permitido el cobro de comisiones relacionadas con este servicio por parte del Hotel que puedan conllevar implicaciones legales posteriores.

2 Descripción del proceso

1. Una vez solicitado el servicio por el cliente, el Hotel contactará con la empresa acordada para confirmar la prestación del mismo. Es importante recordar a la empresa de Babysitter que la persona que preste el servicio de Babysitter debe aportar antes de la prestación del servicio:
 - 1.1. Una copia del seguro de responsabilidad civil de la empresa
 - 1.2. La firma del documento denominado "Proveedor de servicios"
2. Tras cerrar con la empresa la prestación del servicio, el Hotel contactará con el Huésped para confirmarlo. A su vez, es necesario informar al Huésped que debe acudir a recepción para firmar el impreso de exención de responsabilidad a NH Hotel Group (Disclaimer Document) por el servicio de Babysitter del cual el Hotel no se hace responsable.

El Hotel deberá guardar copia de estos documentos correspondientemente firmada por todas las partes implicadas durante el periodo de **5 años**.

3. Antes de prestar el servicio, la persona encargada de la prestación del mismo deberá acudir a recepción para facilitar la copia del seguro y firmar el documento de prestación de servicio.
4. El Huésped abonará el servicio directamente a la Empresa prestataria del servicio, sin posibilidad de intermediación por parte del Hotel.

3 Responsabilidades y Auditorias posteriores

- El Hotel es responsable de recabar las firmas necesarias en los documentos anteriormente mencionados
- El Jefe de Recepción del Hotel tendrá la responsabilidad de archivar esta documentación y la copia de la póliza del seguro aportada por la empresa prestataria durante el periodo de **5 años**.
- El departamento de Auditoria Interna de NH Hotel Group realizará revisiones de cumplimiento en las que será necesario aportar los documentos correspondientes correctamente firmados.

4 Documentos relacionados

A continuación, se incluyen las diferentes versiones de los documentos anteriormente mencionados para facilitar al Huésped y a la empresa prestataria del servicio y que a su vez tienen que ser debidamente firmados y entregados al Hotel para su custodia.

Cualquier País no incluido en el siguiente listado podrá utilizar las versiones genéricas en inglés.

- **Documento Exención de Responsabilidad* (A firmar por el Huésped):**
 - [Versión en Castellano](#)
 - [Versión en Inglés](#)
 - [Versión en Francés](#)
 - [Versión en Italiano](#)
 - [Versión en Alemán](#)
 - [Versión en Holandés](#)
 - [Versión en Castellano – Chile](#)
 - [Versión en Castellano – Colombia](#)
 - [Versión en Castellano – Ecuador](#)
 - [Versión en Castellano – Argentina](#)
 - [Versión en Castellano – México](#)
 - [Versión en Castellano – Uruguay](#)

- **Documento Proveedor de Servicios* (A firmar por la empresa prestataria):**
 - [Versión en Castellano](#)
 - [Versión en Inglés](#)
 - [Versión en Francés](#)
 - [Versión en Italiano](#)
 - [Versión en Alemán](#)
 - [Versión en Holandés](#)
 - [Versión en Castellano – Chile](#)
 - [Versión en Castellano – Colombia](#)
 - [Versión en Castellano – Ecuador](#)
 - [Versión en Castellano – Argentina](#)
 - [Versión en Castellano – México](#)
 - [Versión en Castellano – Uruguay](#)

**Recordamos que los datos de acceso al Portal de Políticas y Procedimientos son "Usuario": nh, "Contraseña": nh (ambas en minúscula).*