

En este manual se recogen las principales consultas que nos podemos encontrar delante de un cliente. Puedes encontrar más información en la sección FAQ de la página de No Luggage www.no-luggage.com.

Este documento te da información de cómo actuar en diferentes situaciones, en función de si nos enfrentamos a una consulta, incidencia o reclamación, considerando:

- **Consulta:** Aclaración o duda sobre el funcionamiento del servicio No-Luggage.
- **Incidencia:** Es una situación no imputable a No-Luggage que provoca que el servicio no se pueda realizar correctamente, en parte o parcialmente.
- **Reclamación:** Es una situación imputable a No-Luggage que provoca que el servicio no se haga según los parámetros contratados.

1. Durante la contratación del servicio

A. CONSULTAS

Pregunta: Estoy alojado en un hotel y el sistema no me permite reservar para hoy, ¿cómo lo puedo hacer?.

Respuesta: Consulte disponibilidad de servicio al 93-378 99 11.

Pregunta: Estoy alojado en un hotel y quiero pagar en destino, en el Aeropuerto o estación del AVE.

Respuesta: No es posible. El pago del servicio se efectúa en el momento de hacer la reserva.

Pregunta: No conozco el Meeting Point donde se ha de recoger en aeropuerto/estación Ave.

Respuesta: Consulte en nuestra APP, o en nuestra WEB o solicítelo a hola@no-luggage.com. Esta información en forma de mapa la recibirá siempre junto con la confirmación del servicio.

B. INCIDENCIA

Pregunta: No funciona la Tablet del Hotel.

Respuesta: Comunique incidencia a hola@no-luggage.com. Las reservas pueden seguir registrándose a través de www.no-luggage.com, o con nuestra APP.

C. RECLAMACION No se han detectado

FAQ's

Pregunta: El conductor de No-Luggage no ha realizado la recogida a la hora acordada.

Respuesta: Solicite punto de situación del conductor a hola@no-luggage.com. En breve le comunicaremos tiempo previsto de llegada.

For more information:

IT & Organization Department
organization@nh-hotels.com
www.nh-hotels.com



2. Durante la entrega del equipaje

A. CONSULTA

Pregunta: No localizo el Meeting Point.

Respuesta: Tiene el Meeting Point en el albarán/resguardo del servicio, o lo puede consultar en APP o en la web. Puede solicitarlo a hola@no-luggage.com.

B. INCIDENCIA

Pregunta: Quiero cambiar la hora de entrega, el equipaje ya lo tiene el conductor.

Respuesta: Solicite nueva hora a hola@no-luggage.com.

Pregunta: Quiero cambiar la dirección de entrega, el equipaje ya lo tiene el conductor.

Respuesta: Solicite nueva dirección a hola@no-luggage.com.

Pregunta: Quiero recoger una pertenencia mía que está dentro del equipaje que ya ha recogido el conductor.

Respuesta: Explique esta situación a hola@no-luggage.com.

C. RECLAMACION

No se han detectado

FAQ's

Pregunta: Estoy en el Meeting Point del Aeropuerto o estación del Ave, es la hora acordada para la recogida, y no está mi equipaje.

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, le indicarán de forma inmediata tiempo previsto de llegada del equipaje.

Pregunta: Estoy en el Meeting Point del Aeropuerto o estación del Ave es la hora acordada para la recogida, no está mi equipaje y he de marchar para no perder mi vuelo.

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, si no conseguimos entregárselo a tiempo, le haremos llegar a su destino por Courier Express su equipaje.

Pregunta: Estoy en el Hotel/Alojamiento es la hora acordada para la recogida, no está mi equipaje y preciso de mi equipaje.

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, le indicarán de forma inmediata tiempo previsto de llegada del equipaje.

Pregunta: He recibido una maleta de menos, o de mas.

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, revisaremos nuestros controles y le informaremos de forma inmediata.

Pregunta: Me entregan una maleta con un golpe que no estaba.

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, revisaremos nuestros controles y le informaremos de forma inmediata.

For more information:

IT & Organization Department
organization@nh-hotels.com
www.nh-hotels.com

NH
HOTELS


NH COLLECTION

nhow

Hesperia
RESORTS

Pregunta: Me entregan una maleta sucia.

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, revisaremos nuestros controles y le informaremos de forma inmediata.

Pregunta: La etiqueta identificativa ha dañado la maleta.

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, revisaremos nuestros controles y le informaremos de forma inmediata.

Pregunta: Falta parte del equipaje del interior

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, le indicarán los trámites que debe seguir.

Pregunta: Pérdida o robo

Respuesta: Llame al 93-378 99 11, le indicarán los trámites que debe seguir.

For more information:

IT & Organization Department
organization@nh-hotels.com
www.nh-hotels.com

