

Recogida de equipaje_ Servicio No Luggage

1 Objetivo y Alcance

Este documento describe la operativa a llevar a cabo por los hoteles cuando un cliente solicita el servicio de recogida de equipajes a través de *No – Luggage*, según acuerdo alcanzado con este proveedor por NH Hotel Group.

Este procedimiento aplica a todos los hoteles que hayan firmado el correspondiente contrato con No Luggage.

2 Características del servicio

- Operador de handling de todos los Aeropuertos Comerciales Españoles
- Recogida de equipaje en Aeropuertos/AVE y entrega en el hotel
- Recogida de equipaje en Hotel y entrega en el punto de encuentro de Aeropuertos/AVE
- Custodia de equipaje (Consultar a través del contacto)
- Seguro a todo riesgo de 3000€ por bulto
- Indemnización por retraso: Se define inicialmente una cuantía de 200 € a partir 2 h de retraso.
- En caso de que la entrega sea en aeropuerto y se retrase, se envía a destino final del cliente sin coste adicional. Además se establece una indemnización 150 € por día de retraso con opción a revisión si el caso es especialmente complejo o grave.

3 Reserva y prestación del servicio

Con el fin de promover este servicio, el hotel tendrá a su disposición folletos con toda la información necesaria que entregará durante los procesos de *check – in y/o check out*. Adicionalmente, el cliente también recibirá información del servicio en el mail de confirmación de la reserva.

Como fruto de este acuerdo se ha creado una aplicación que permite al cliente realizar sus reservas directamente accediendo a través de cualquier dispositivo electrónico. El hotel tendrá a disposición de los clientes una Tablet con la correspondiente aplicación.

El cliente puede solicitar a la recepción del hotel que le realice la reserva del servicio en su nombre, en cuyo caso el personal del hotel proporcionará al cliente la Tablet y le dará soporte ante cualquier duda.

Las reservas también se podrán efectuar a través de la página WEB de No Luggage (www.no-luggage.com).

En ambos casos, las reservas tienen que formalizarse y pagarse directamente por el cliente a través de la aplicación. El hotel no podrá emitir una factura al cliente por este servicio, ni en ningún caso el coste del servicio podrá ir incluido junto con el resto de los servicios consumidos por el cliente en el hotel.

Existen varias formas de realizar las reserva del servicio de recogida y entrega del equipaje

3.1 Cliente contrata el Servicio

- El cliente solicita el servicio a través de la APP de No Luggage
- Recibe una confirmación con el plano ubicando el meeting point del Aeropuerto/ AVE
- El hotel recibe una confirmación del servicio solicitado por el cliente a la cuenta de e-mail establecida por cada Hotel.
- El cliente debe avisar en recepción al dejar el equipaje que será recogido por personal de No Luggage

- Recepción recoge e identifica el equipaje con el material facilitado por No Luggage que siempre debe contener el número de habitación y nombre del cliente. No Luggage recoge equipaje
- No Luggage envía mensaje de confirmación al cliente
- Entrega de equipaje al día siguiente en el meeting point

El departamento de recepción deberá llevar un control de todos los servicios prestados por No Luggage ya que a final de mes No Luggage enviará una relación para la liquidación de las comisiones.

3.2 Horarios de Recogida y Entrega:

Cliente deberá dejar su equipaje en recepción como máximo a las 12:15 horas del día de recogida. A partir de esa hora, la Aplicación no permitirá realizar reservas para el mismo día

No Luggage recogerá los equipajes entre las 12:00 y 14:00 horas en una recogida única. Dependiendo del volumen. En algunos casos, dependiendo del volumen de reservas, se establece una primera recogida sobre las 10:00h.

Las maletas estarán disponibles para ser recogidas en el meeting point desde las 15:30 horas del mismo día, se podrá consultar otras disponibilidad de horario para casos excepcionales.

Para los clientes que quieran dejar la maleta en el Aeropuerto y encontrársela en el Hotel. Hora máxima de entrega de la maleta en el Aeropuerto por parte de No-Luggage será las 13:30h.

4 Liquidación de comisiones

Según condiciones contractuales, NO-LUGGAGE abonará al HOTEL una contraprestación por servicio contratado consistente en una comisión sobre le importe aplicado al mismo, según tarifas incluidas en la página web. Dicho porcentaje se acuerda en un 20% del precio neto sin IVA de los servicios efectivamente contratados y cobrados.

En función del número de servicios contratados, el porcentaje de comisión se verá incrementado según el siguiente escalado:

- Más de 90 servicios/mes: +5% adicional (total del 25%)
- Más de 80 servicios/mes: +5% adicional (total del 30%)
- Más de 270 servicios/mes: +5% adicional (total del 35%)

No Luggage enviará al hotel entre los días 1 y 5 de cada mes la liquidación de las comisiones, indicando servicios e importes a pagar.

El jefe de recepción deberá comprobar que los servicios prestados son los que están incluidos en la liquidación, en caso contrario reclamará al proveedor cualquier discrepancia.

Una vez comprobados los servicios, el hotel debe enviar un mail con el detalle de servicios a:

l.diazarguelles@nh-hotels.com
d.lopezarjonilla@nh-hotels.com

Desde HQ se emitirá una factura al cliente No Luggage en concepto de comisión de los servicios prestados. No Luggage realizará el pago de estas comisiones una vez recibida dicha factura.

Cuando el cliente realiza reserva del servicio vía NO-Luggage, recibe un ticket a modo de comprobante de pago. Si el cliente necesita factura se deberá de poner en contacto con No-Luggage vía e-mail para solicitarla.

Las facturas remitidas antes del día 20 de cada mes se abonarán entre los días 20 y 30 del mismo, mientras que las facturas remitidas el día 20 o posterior, se pagarán en el siguiente mes.

5 Gestión de incidencias y consultas

Para cualquier consulta, incidencia o reclamación el hotel tiene a su disposición los siguientes datos de contacto:

Teléfono de contacto: 93 - 378 99 11

Escribe un e-mail a hola@no-luggage.com

6 Documento relacionado

[No Luggage Preguntas frecuentes](#)

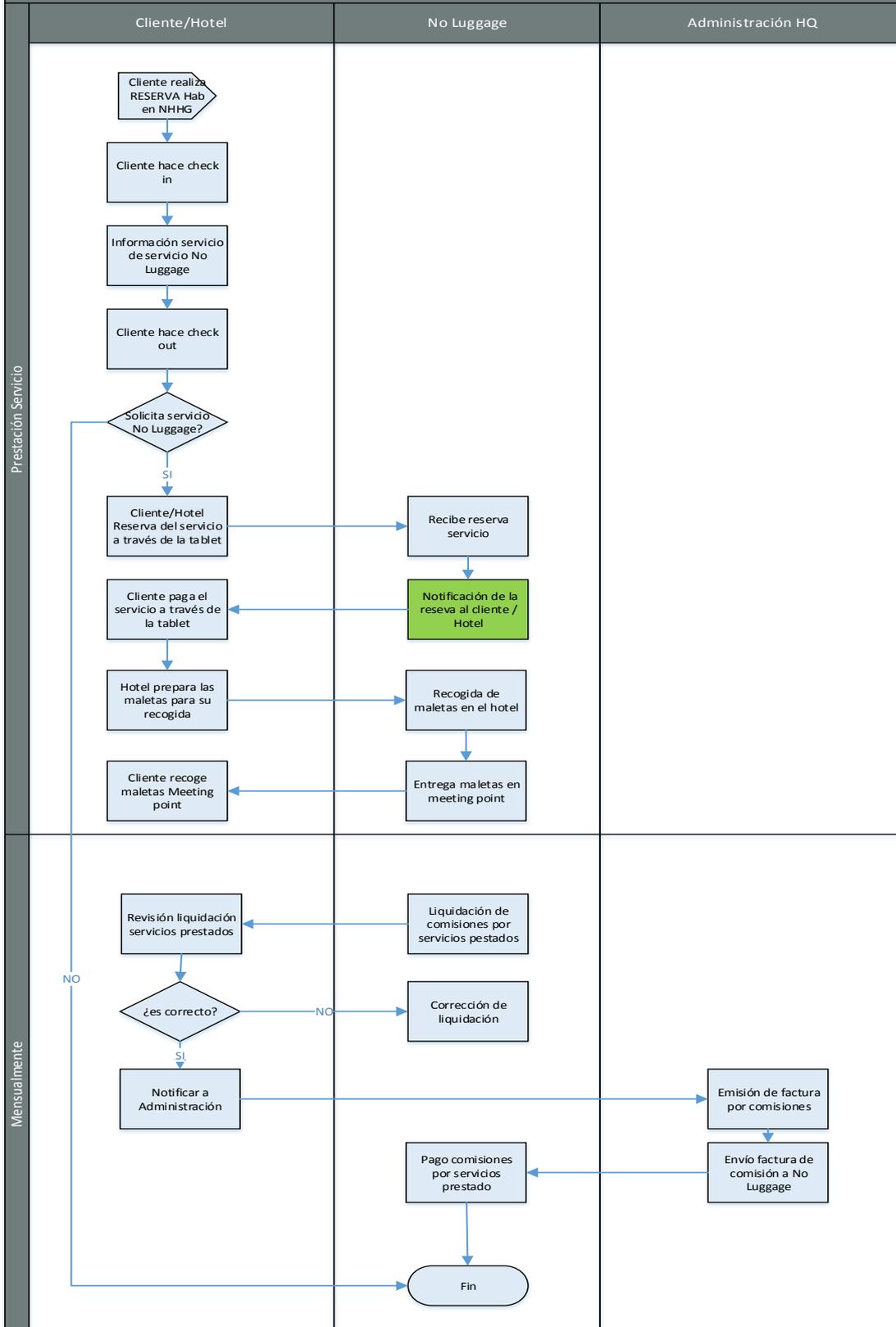
7 Flujograma

Process: No Luggage procedure

Subprocess:

Process Owner: HQ Marqueting

Process Lead:



All rights reserved. No part of this document may be reproduced without the prior written consent of NH Hotel Group

Control de versiones

Versión	Aprobado por		Tipo de Documento	Fecha
1	VP Experience Design & Innovation	Cristina Serra	Procedimiento	Julio 2016
	SVP Operations & Quality			