

Emotions

UNA EXPRESIÓN DE HODELPA
PUERTO PLATA

1. ¿Cuál es el horario para check-in y check-out? / What are the check-in and check-out times?

- **ESP:** El registro de entrada (check-in) es a las 3:00 pm, mientras que el registro de salida (check-out) es a las 12:00 pm. Se puede solicitar una salida (check-out) tardía y está sujeto a disponibilidad. Por favor, asegúrese de ponerse en contacto con la recepción antes de su hora de salida. Ellos podrán asistirlo con disponibilidad y costos.
- **ENG:** Check-in is at 3:00 pm, while check-out is at 12:00 pm. Late check-out can be requested and is subject to availability. Please be sure to contact the reception before your departure time. They will be able to assist you with availability and costs.

2. ¿Se permiten mascotas en el hotel? / Are pets allowed in the hotel?

- **ESP:** No se permiten.
- **ENG:** They are not allowed.

3. ¿Sus hoteles están adaptados para personas con discapacidades? / Are your hotels suitable for people with disabilities?

- **ESP:** Existen 2 hab. (On request) para esos fines, con el equipamiento adecuado y ascensor para acceso a los restaurantes temáticos que se encuentren en el segundo nivel.
- **ENG:** There are 2 rooms (On request) for these purposes, with the appropriate equipment and elevator for access to the themed restaurants that are on the second level.

4. ¿Su Resort es para niños? / Is your Resort for kids?

- **ESP:** Sí, somos un Hotel familiar y con áreas específicas de adultos. Ofrecemos una variedad de actividades en el resort para niños y adultos.
- **ENG:** Yes, we are a family hotel with specific adult areas. We offer a variety of resort activities for children and adults.

5. ¿Tienen Wi-fi gratuito en las instalaciones y habitaciones? / Do you have free Wi-Fi on site and rooms?

- **ESP:** Si tenemos Wi-Fi disponible de forma gratuita en las habitaciones y en las zonas públicas.
- **ENG:** Wi-Fi is available free of charge in the rooms and public areas.

6. ¿Dónde puedo ver las tarifas del hotel? / ¿Cuánto cuesta una habitación/noche? Where can I see hotel rates? / How much does a room/night cost?

- **ESP:** Puede acceder a las tarifas y costo en el siguiente link:
<https://www.emotionsbyhodelpa.com/puerto-plata>
- **ENG:** You can access the rates and cost at the following link:
<https://www.emotionsbyhodelpa.com/puerto-plata>

7. ¿Los precios son por persona o por habitación? / Are the prices per person or per room?

- **ESP:** Todos los precios, son por persona por noche.
- **ENG:** All prices are per person per night.

8. ¿El complejo ofrece servicios o apoyo médico? / Does the resort offer medical services or support?

- **ESP:** Si, el Hotel cuenta con un Dispensario médico con servicios las 24 horas.
- **ENG:** Yes, the Hotel has a medical dispensary with 24-hour services.

9. ¿El resort proporciona toallas de playa? / Does the resort provide beach towels?

- **ESP:** Si, ofrece toallas de Playa, las cuales puede encontrar en el área de Piscina, desde las 8:00 am-6:00pm.
- **ENG:** Yes, it offers beach towels, which you can find in the Pool area, from 8:00 am-6:00pm.

10. ¿Tienen disponible Daypass? / Do you have Daypass available?

- **ESP:** Si tenemos Daypass para individuales y paquetes especiales para grupos.
- **ENG:** If we have Daypass for individuals and special packages for groups.

11. ¿Tienen servicios de lavandería? / Do you have laundry services?

- **ESP:** Si, tenemos servicio de lavandería disponible con un costo adicional (\$) de 9:00 am -5:00pm.
- **ENG:** Yes, we have laundry service available at an additional cost (\$) from 9:00 am - 5:00pm.

12. ¿Cuántos restaurantes tiene el hotel? / How many restaurants does the hotel have?

- **ESP:** Existen 4 restaurantes temáticos: Orégano con Auténticas especialidades dominicanas, Amicci, comida al estilo italiano, Lolita con el rico Sabor de México y el Bígaro, con la mejor selección de langostas en la Orilla del Mar.
- **ENG:** There are 4 themed restaurants: Oregano with authentic Dominican specialties, Amicci, Italian-style food, Lolita with the rich Taste of Mexico and the Bígaro with the best selection of lobsters in seaside.

13. ¿Cuál es el código de vestimenta para los restaurantes por la noche? / . What is the dress code for restaurants at night?

- **ESP:** El código de vestimenta de todos nuestros restaurantes es casual. Pantalones cortos o bermudas formales, camisas de vestir, polos o sandalias formales. (No se permite llevar ropa mojada, traje de baño visible, no camisas sin mangas o Calizos.) Los eventos y cenas especiales requieren un atuendo acorde a la actividad.
- **ENG:** The dress code of all our restaurants is casual. Formal shorts or shorts, dress shirts, polo shirts or formal sandals. (Wet clothing, visible swimsuit, not sleeveless shirts or Flip flops are not allowed.) Special events and dinners require an outfit according to the activity.

14. ¿El resort tiene un bar en la piscina? / Does the resort have a pool bar?

- **ESP:** Si, tiene un Bar en la piscina de deportes.

- **ENG:** Yes, he has a sports pool bar.

15. ¿Ofrecen cenas privadas en la habitación o en la playa? / Do you offer private dinners in your room or on the beach?

- **ESP:** Si, con un costo adicional, tenemos la mejor selección de langostas, y un Restaurante cautivador en el Exterior, frente al mar y puede elegir el lugar que desee.
- **ENG:** If, at an additional cost, we have the best selection of lobsters, and a captivating restaurant abroad, facing the sea and you can choose the place you want.

16. ¿Qué formas de pago se aceptan para pagar mi habitación? / What payment methods are accepted to pay for my room?

- **ESP:** Tarjetas de crédito/Cash/Transferencias (Lun- Vie)
- **ENG:** Credit Cards/Cash/Transfers (Mon-Fri)

17. ¿Qué hago si no recibo el e-mail de confirmación de reserva del hotel? / What do I do if I do not receive the hotel booking confirmation email?

- **ESP:** Puede ponerse en contacto con nuestro departamento de reservas llamando o enviando un mensaje vía WhatsApp al 809-683-3636 o enviarnos un correo a reservas@hodelpa.com indicando el nombre de la persona que hizo la reserva y el hotel que estará visitando. También le recomendamos que revise su buzón de correo no deseados.
- **ENG:** You can contact our reservations department by calling or sending a message via WhatsApp at 809-683-3636 or email us at reservas@hodelpa.com indicating the name of the person who made the booking and the hotel you will be visiting. We also recommend that you review your spam mailbox.

18. ¿Qué debo hacer si pierdo u olvido algo en mi habitación? / What should I do if I lose or forget something in my room?

- **ESP:** Ponerse en contacto directamente con el hotel al correo: guestservicesep@hodelpa.com o teléfono 809-320-6226.
- **ENG:** Please contact the hotel directly by email: guestservicesep@hodelpa.com Or phone 809-320-6226.

19. ¿Cómo puedo organizar un evento con ustedes? / How can I host an event with you?

- **ESP:** Poniéndose en contacto directamente con nuestra Encargada de Eventos y Banquetes Sra. Yanilka Del Valle Aquino, al correo: ydelvalle@hodelpa.com, o al teléfono 1-829-420-4234.
- **ENG:** By contacting our Event and Banquet Manager Ms. Yanilka Del Valle Aquino directly at: ydelvalle@hodelpa.com, or at 1-829-420-4234.

20. ¿El resort ofrece espacio para bodas? / Does the resort offer space for weddings?

- **ESP:** Tenemos diferentes Salones: ATLÁNTICO A, ATLÁNTICO B, ATLÁNTICO C, o GRAN ATLÁNTICO A+B+C., así como áreas de Gazebo y áreas de playa para celebrar una boda de ensueño. Puede elegir una combinación de opciones (Playa y Salón), Salones climatizados, piscinas y jardines. Todo ello adaptable a diferentes formatos y cantidades, con toda la comodidad de los eventos al más alto nivel y con la tecnología más avanzada para cubrir todas las necesidades de su celebración.
- **ENG:** We have different salons: ATLANTIC A, ATLANTIC B, ATLANTIC C, or GREAT ATLANTIC A+B+C., as well as Gazebo areas and beach areas to celebrate a dream wedding. You can choose a combination of options (Beach and Lounge), Air-conditioned lounges, swimming pools and gardens. All this adaptable to different formats and quantities, with all the comfort of events at the highest level and with the most advanced technology to cover all the needs of your celebration.

21. ¿Tienen alguna oferta para cumpleaños o luna de miel? / Do you have any birthday or honeymoon offers?

- **ESP:** Ofrecemos diferentes paquetes para su Luna de miel en nuestra exclusiva área de Adultos con Jacuzzi privado en su habitación o piscina privada y diferentes opciones para celebrar cumpleaños de todo tipo.
- **ENG:** We offer different packages for your honeymoon in our exclusive adult area with private Jacuzzi in your room or private pool and different options to celebrate birthdays of all kinds.

22. ¿Cómo sé si mi reserva de hotel se ha confirmado con éxito? / How do I know if my hotel booking has been successfully confirmed?

- **ESP:** Si realizas tu reserva por un Motor de reservas, una vez finalizado el proceso de compra, aparecerá en tu pantalla un número de localizador y recibirás un e-mail con el estado de la reserva (confirmada o pendiente de confirmar). Deberás revisar tu correo electrónico en las 24/48 horas siguientes al momento de la compra para comprobar que te ha llegado el e-mail de confirmación junto con el bono que deberás presentar en el establecimiento.
- **ENG:** If you make your reservation by a Booking Engine, once the purchase process is complete, a locator number will appear on your screen, and you will receive an email with the status of the reservation (confirmed or pending confirmation). You will need to check your email within 24/48 hours of purchase to verify that you have received the confirmation email along with the voucher you must present at the property.

23. ¿Cómo cancelar o modificar mi reserva? / How do I cancel or modify my booking?

- **ESP:** Por la misma vía que haya realizado su reserva o poniéndose en contacto con nuestro departamento de reservas enviarnos un correo a reservas@hodelpa.com o llamando al 809-683-3636.
- **ENG:** By the same way you have made your reservation or by contacting our reservations department send us an email reservas@hodelpa.com or calling 809-683-3636.

24. ¿Dónde puedo obtener una copia de mi factura después de la salida? / Where can I get a copy of my invoice after departure?

- **ESP:** Póngase en contacto con nuestro equipo del hotel, que le enviará una copia de su factura, al correo electrónico cuentasporcobrarepp1@hodelpa.com.
- **ENG:** Contact our hotel team, who will send you a copy of your invoice, email cuentasporcobrarepp1@hodelpa.com.