



1. ¿Tienen internet y cuál es la velocidad del WIFI que ofrecen? / Do you have internet and what is the speed of WIFI they offer?

ESP: Si, tiene una capacidad 100/100 Mega simétrico por fibra óptica.

ENG: Yes, it has a capacity of 100/100 Mega symmetrical by fiber optics.

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

ESP: Check in from 3:00pm / Check out 1:00p.m.

ENG: Check in de las 3:00pm / Check out 1:00p.m.

3. ¿Tienen parqueo gratuito? / Do you have free parking?

ESP: Contamos con parqueo gratuito y vigilado.

ENG: We have a free and guarded parking.

4. ¿Qué incluyen las habitaciones Essentia? / What do Essentia rooms include?

ESP: Servicio de room Service, amenities pascal morabito, bebidas premium, área de piscina exclusiva, check in recepcion Essentia, entre otras facilidades.

ENG: Room Service, amenities pascal morabito, premium drinks, exclusive pool area, essentia reception check in, among other facilities.

5. ¿Cuáles son las bebidas incluidas? / What drinks are included?

ESP: Para el paquete standard, las bebidas locales nacionales y cerveza presidente de barrica.

ENG: For the standard package, local national drinks and barrel president beer.

6. ¿Tienen room Service? / Do you have room service?

- **ESP:** Si, solo para las categorías de habitaciones en Essentia y Adults Only.
- **ENG:** Yes, only for room categories in Essentia and Adults Only.

7. ¿A qué hora cierran los bares? / What time do the bars close?

- **ESP:** 11:00pm; aunque hay un bar que funciona las 24 horas.
- **ENG:** 11:00pm; although there is a bar that operates 24 hours a day.

8. ¿Hasta qué hora se puede usar la piscina? / How long can the swimming pool be used?

- **ESP:** Hasta las 7:00pm.
- **ENG:** Until 7:00pm.

9. ¿Las habitaciones están en la playa? / Are the rooms on the beach?

- **ESP:** Solo las habitaciones categoría Essentia.
- **ENG:** Only essentia category rooms.

10. ¿Pueden ustedes cancelar o modificar una reserva que realice por Plataformas online? / Can you cancel or modify a booking you make through Online Platforms?

- **ESP:** Cualquier modificación se debe realizar directamente desde la plataforma reservada la misma aplica cargos de penalidad según la cantidad de noches reservadas y condiciones y políticas de reservaciones y tipo de tarifa.
- **ENG:** Any modification must be made directly from the reserved platform, penalty charges will apply according to the number of nights booked and booking conditions and policies and fare type.

11. ¿Distancia del hotel al aeropuerto de las Américas? / Distance from the hotel to the airport of the Americas?

- **ESP:** A 30 minutos, aproximadamente 36 Kms Ubicación del hotel, ¿cómo llegar? Boulevard de Juan dolió Calle principal, Villa del mar. 21000 Rep.Dom.
- **ENG:** 30 minutes, approximately 36 Kms Hotel location, how to get there? Boulevard de Juan hurt Main Street, Villa del Mar. 21000 Rep.Dom.

12. ¿Precios tienen los masajes? / Do the massages have prices?

- **ESP:** Varían según el tiempo y tipo de masaje, puedes verificar la lista de opciones en el menú SPA. Comparto el link del menú [arte-menu-spa.pdf \(galaxy.tf\)](#) Para conocer los precios debe contactarte al 809.338.9555.
- **ENG:** They vary depending on the time and type of massage, they can check list of options in the SPA menu. (Have Spa document with prices at hand)

13. ¿El restaurante de marisco Bígaro está incluido? / Is the seafood restaurant Bígaro included?

- **ESP:** No, tiene costo de USD 40 dólares p/p.
- **ENG:** No, it costs USD 40 p/p.

14. ¿Horario de servicio de limpieza de habitaciones? / Room cleaning hours?

- **ESP:** 9:00 am – 5:00pm.
- **ENG:** 9:00 am – 5:00pm.

15. ¿El hotel ofrece servicio de traslado hacia el aeropuerto? / Does the hotel offer airport transfers?

- **ESP:** Pueden contactar directamente con Transekur ventas.sd3@transekur.com teléfonos:849-632-5454 and 809-333-7999.
- **ENG:** You can contact Transekur directly ventas.sd3@transekur.com phones: 849-632-5454 and 809-333-7999.

16. ¿Se necesita reserva para los restaurantes? / Is necessary a reservation for restaurants?

- **ESP:** Solo en los restaurantes de especialidad. Lo puede hacer en Servicio al cliente de 9:00 am a 12:00 pm (reservas para el mismo día).
- **ENG:** Only in specialty restaurants. You can do this at Customer Service from 9:00 am to 12:00 pm (same day reservations).

17. ¿Puedo obtener un late check out? / Can I get a late check out?

- **ESP:** Si, siempre serán sujeto a la disponibilidad del hotel con costo adicional el cual deberá ser solicitado el mismo o el día antes de la salida.
- **ENG:** Yes, they will always be subject to the availability of the hotel at an additional cost which must be requested the same or the day before departure.

18. ¿Mi vuelo llega tarde, tendré algún problema para registrarme? / My flight is late; will I have any trouble checking in?

- **ESP:** No tendrá inconvenientes para registrarse, aunque cuando la reserva pasa de las 12:00 de la noche automáticamente pasa a no show y carga penalidad según políticas de reservaciones.
- **ENG:** You will have no problems registering, although when the reservation passes from 12:00 at night it automatically goes to no show and penalty charge according to reservation policies.

19. ¿Son pets friendly? / ¿Son pets friendly?

- **ESP:** No se aceptan mascotas de ningún tipo de mascotas.
- **ENG:** Pets are not allowed in any type of pets.

20. ¿El Jacuzzi tiene agua caliente? / Does the Jacuzzi have hot water?

- No.

21. ¿Tiene servicio de babysitting? / Do you have babysitting service?

- **ESP:** Si, sujeto a la disponibilidad con costo adicional.
- **ENG:** Yes, subject to availability at an additional cost.

22. ¿Permiten recibir visitas en las habitaciones? / Do you allow visitors to be visited in the rooms?

- **ESP:** No está permitido el acceso a clientes que no están alojados en el hotel.
- Guests who are not staying at the hotel are not allowed in the hotel.

23. ¿Cuáles son las facilidades del hotel? / What are the hotel facilities?

- **ESP:** Servicio todo incluido, actividades diurnas y nocturnas, bares, piscinas, restaurante a la carta, buffet, Coffe shop, bar de cervezas no incluido, snacks 24 horas, entre otros.
- **ENG:** All-inclusive service, day and night activities, bars, swimming pools, a la carte restaurant, buffet, coffee shop, beer bar not included snacks 24 hours, among others.

24. ¿Cuál es el costo de la prueba de antígenos para covid19? / What is the cost of the covid19 antigen test?

- **ESP:** Para ciudadanos americanos tiene costo de USD 10 dólares pago directo al laboratorio, aplica para ciudadanos americanos con estadía de 4 noches mínimas.
- **ENG:** For U.S. citizens it costs USD 10 dollars direct payment to the lab, applicable to U.S. citizens staying at least 4 nights.

25. ¿Qué pasa si la prueba da positivo a COVID y debo hacer cuarentena? / What happen if the tests is positive for COVID and I need to quarantine?

- **ESP:** Si un huésped recibe una prueba positiva mientras está en la propiedad que impide la salida, el costo de cuarentena en el establecimiento lo cubrirá el cliente, donde se abastecerá con todo lo necesario y se proveerá de los alimentos a la puerta. La estancia prolongada debido a la cuarentena incluye al huésped y su acompañante compartiendo la misma habitación. Este programa sigue siendo válido mientras las regulaciones de viajes del gobierno estén en vigor.

- **ENG:** If a guest receives a positive test while on the property that prevents departure, the cost of quarantine at the property will be covered by the customer, where they will be supplied with everything necessary, and food will be provided to the door. The extended stay due to quarantine includes the guest and his/her companion sharing the same room. This program remains valid if government travel regulations are in effect.

26. ¿El hotel me cubre los gastos de la próxima prueba de COVID? / Does the hotel cover the costs of the next COVID test?

- **ESP:** No, la prueba de COVID deberá ser cubierta por el mismo cliente.
- **ENG:** No, the COVID test must be covered by the same customer.

27. ¿Si viajo a un país que requiera una prueba diferente ejemplo (Canadá, Francia etc.)? / If I travel to a country that requires a different example test (Canada, France etc.)?

- **ESP:** Para los huéspedes que viajan a países que no aceptan la prueba de antígeno viral, incluye la facilitación de la prueba de PCR requerida con un costo adicional para el huésped. Se pueden encontrar detalles completos sobre la ubicación y los precios de las pruebas con servicio al cliente.
- **ENG:** For guests traveling to countries that do not accept the viral antigen test, it includes the provision of the required PCR test at an additional cost to the guest. Full details about the location and prices of customer service testing can be found.

28. ¿Qué pasa con mi compañero si doy positivo COVID? / What happens to my partner if I test positive COVID?

- **ESP:** Su acompañante deberá permanecer en la misma habitación.
- **ENG:** Your companion must remain in the same room.

29. ¿Tienen hoteles en Punta Cana? / Do you have hotels at Punta Cana?

- **ESP:** Por el momento está en proyecto una apertura.
- **ENG:** An opening is under way now.

30. ¿Si reservo el hotel por mi cumpleaños, me incluyen pastel? / If I book the hotel for my birthday, do I get cake?

- **ESP:** No, estos tienen costo adicional.
- **ENG:** No, these have an additional cost.

31. ¿Qué detalle hay para para los honeymooners y aniversarios? / What detail is there for honeymooners and anniversaries?

- **ESP:** Tenemos paquetes disponibles con costo adicional, solicitar información con servicio al cliente.
- **ENG:** We have packages available at an additional cost, request serviced information to the customer.