

PREGUNTAS FRECUENTES

 Elite
Collection®
Elite like you!

1. ¿Cómo puedo realizar mis reservas?

- Tener a mano su número de membresía, el cual es el número de contrato situado en la primera página de este, y que inicia con las siglas **ECPP, ECJD o ECSD**.
- Es importante realizar sus reservas con la mayor antelación posible, ya que es sujeto a disponibilidad y queremos ofrecerle el mejor alojamiento. En los casos de llegada el mismo día por favor comunicarse inmediatamente con nuestros Agentes vía los teléfonos debajo señalados.
- Saber la cantidad de personas (adultos y niños -edad-) /distribución de habitaciones /ubicación, así como requerimientos especiales, por ejemplo: los Aptos. Suite de 2 habitaciones/swim out /área de adultos, Deluxe familiar etc. **son sujetos a la disponibilidad del hotel y pago por suplemento o upgrade. Voucher o documento de confirmación de su reserva debe ser presentado al momento del check-in.** Para Reservas en nuestros Hoteles Hodelpa, por favor contactar -según su # de Contrato-, a:

Departamento	Horario	Números de teléfono	Correos
Reservas ECPP	Lun -Dom 9:00 am -5:00 pm	WhatsApp  829 745-3244 809-320-4529 + 1-407-605-3085 USA	reservations@myelitecollection.com reservations3@myelitecollection.com coordinadoravipepp2@hodelpa.com conciergevipepp@hodelpa.com
Reservas ECJD /ECSD	Lun -Dom 8:30 am -5:00 pm	WhatsApp  809-722-7036 WhatsApp  849-455-4278 1-407-605-3088 USA	reservations2@myelitecollection.com
Atención a socios ECPP	Lun -Dom 9:00 am -8:00 pm	849-455-2621 809-723-8515 1-407-605-3085 USA	xiomara.delacruz@myelitecollection.com conciergevipepp@hodelpa.com
Atención a socios ECJD /ECSD	Lun -Vie 9:00 am -6:00 pm	849-455-4278 809-467-8720 849-455-4205 809-526-3334 1-407-605-3088 USA	memberservicesejd@myelitecollection.com conciergeejd@myelitecollection.com



2. Reservas Nacionales e Internacionales o activación de las plataformas via RCI /Club 365 y Special Guest:

Obtendrá su usuario y contraseña tras 30/45 días de haber realizado la compra de su membresía. De igual manera el instructivo de uso inmediato. Para depósito e intercambio de semanas con RCI, contactar a nuestro **Vacation Consultant**

Email:Vacationconsultant@myelitecollection.com Tel#M 1-849-455=6924 /O 1-809-526-3934

A continuación, los contactos de dichas compañías:

RCI 1-800-338-7777 -RD 1-317-805-9000 www.rci.com intercambio de semanas

CLUB 365 1-677-348-0590 /desde Rep. Dom. 1-602-635-5626

SPECIAL GUEST 1-866-296-9003 / Rep. Dom. 1-829-947-3042

3. ¿Cuál es la tarifa actual para miembros en los Hoteles Emotions PP/JD?

La tarifa actual es de USD\$80.00 p/p/n, niños 6 a 11 años 50% de la tarifa (suplemento adicional aplica para la noche de Navidad y víspera de año nuevo), con beneficios VIP para el/los titulares del contrato, sus padres e hijos, así como los beneficiarios inscritos en el contrato (un máximo de cuatro habitaciones por membresía por estadia). La prioridad en areas VIP es para los Miembros o titulares del contrato. Contamos con tarifas especiales en caso de exceder la cantidad de habitaciones anteriormente mencionadas. No dude en preguntar a su Agente de reservas para mas información.

- **En el caso de tener personas adicionales a las contempladas en la reservación, es necesario informar antes de la llegada al hotel para la revisión de disponibilidad, como comprenderá, ya que no habrá espacio para los mismos. El hotel se reserva el derecho de poder dar entrada a estos o no, a la propiedad. Contamos con su comprensión y colaboración.**
- **Recordamos que las áreas VIP son de uso exclusivo de los Miembros o titulares del contrato, quienes tendrán prioridad antes que invitados.**
- **Reiteramos que las reservas son sujetas a disponibilidad por lo que es importante realizarlas lo antes posible. En feriados el mínimo de estadía es de 4 noches, o menor a discreción del Hotel.**
- **Fines de semana minimo 2 noches de estadia o menor a discreción del hotel.**

4. ¿Cuál es el horario de check in y check out en los Hoteles Emotions an Expression of Hodelpa?

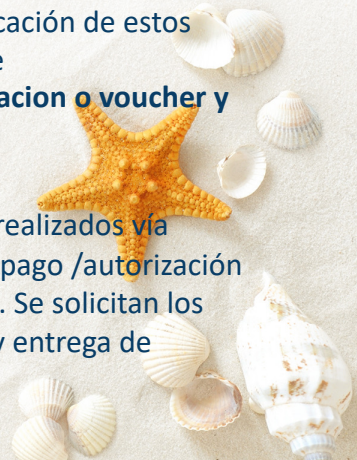
- Check in (entrega de habitación) 4:00pm (hora local)

- Check out (entrega de habitación) 1:00pm (hora local).

Para late check-out hasta 3:00pm, favor comunicarse con nuestro departamento de Atención a Socios previamente, para coordinación de disponibilidad. Todo cambio o modificación de estos horarios será notificado al socio oportunamente. El early check-in (en horario de 9:00am-1:00pm) tiene costo adicional. **Es necesario presentar carta de confirmacion o voucher y Comprobante de pago para poder dar entrada /check-in.**

5. ¿Cómo puedo realizar el prepago de mis reservaciones?

Es necesario el prepago de su reserva al momento de su solicitud. Pueden ser realizados vía depósito bancario a la cuenta de los hoteles Hodelpa, por ejemplo, o vía link de pago /autorización de t/c; datos que con mucho gusto le proporcionará su Agente de reservaciones. Se solicitan los prepagos para garantizar la reserva y para agilizar el procedimiento de check in y entrega de habitaciones en el hotel, asi como dar oportunidad a los demas miembros.



6. ¿Qué sucede si realizo una reserva y prepago, pero no puedo asistir y cancelo –aviso al Depto. Reservaciones - 48 horas antes de la llegada?

El monto pagado queda en crédito por un periodo de 6 meses para ser utilizado para reservas en los mismos Hoteles Emotions. Sujeto a disponibilidad.

7. ¿Qué sucede si realizo una reserva, pero no me presento el día del check in ni aviso previo 48 horas de la llegada?

Se le descontará el pago total de dicha estadía, ya que se deja esta habitación sin ofrecer a otros.

8. ¿Cuánto me cuesta el daypass como Miembro?

Contamos con tarifa especial de Pasadía (10:30am a 5:30pm) para socios Miembro(s) titular(es) actual de US\$50.00 p/p/n hasta 5 pax (familiares directos). Se solicita avisar con mínimo 24 horas de anticipación a **Atención a socios o Concierge**. El daypass no es parte del contrato, ni uso áreas o Beneficios VIP.

9. Cómo puedo activar un certificado regalo de cruceros o de semana de regalo de RCI -depende la Membresía adquirida?

Recibirá un correo electrónico con toda la información necesaria para la activación del certificado de cruceros. En el caso de semanas bonus de RCI al recibir su ID queda automáticamente activa.

Recordar también que al reservar será necesario pagar los impuestos o servicios.

El certificado de cruceros tiene 6 meses de vigencia a partir de la activación, y la semana bonus 1 año. Favor tomar en cuenta pues no son renovables.

10. ¿Cómo puedo realizar pagos de mi membresía o actualizar mis datos?

Puede contactar a: **cobranzas.pp@myelitecollection.com** Tel. **(829)760-5321**

Es necesario recordar que para poder reservar y hacer uso de los beneficios en general necesita estar al día con las **mensualidades de su membresía y Network Fee**.

11. ¿Cómo puedo referir a mis amigos y familiares para hacerse Miembros del Club?

Al referir amistades y adquirir la membresía -inicial completado-, obtendrán un **regalo** que podrán usarlo a su preferencia. Sólo enviar su nombre y teléfono de contacto a su Representante de **Atención a Socios** como sigue:

MEMBRESIAS ECPP	☎ 849-455-2621 ☎ 809-723-8515 ☎ +1-407-605-3085 / USA	xiomara.delacruz@myelitecollection.com conciergeveippe@hodelpa.com
MEMBERSIAS ECJD-ECSD	☎ 849-455-4278 ☎ 809-467-8720 ☎ 849-455-4205 ☎ 809-526-3334 ☎ +1-407-605-3088 / USA	memberservicejd@myelitecollection.com conciergejd@myelitecollection.com



 Elite
Collection®
Elite like you!

www.myelitecollection.com