

Preguntas Frecuentes.

Servicios a Propietario.

¿Acabo de adquirir una unidad bajo plano en Cana Bay y está en construcción, puedo disfrutar de las amenidades como propietario?

Por supuesto que sí, solo tiene que pasar por la oficina de Cana Bay con copia de su contrato de compraventa, y el Reglamento protector de Cana Bay firmado por usted y por un representante de la promotora, nuestro equipo de **Customer Service** le acompañará paso a paso para que pueda registrarse como propietario y así disfrutar de las amenidades de Cana Bay en un plazo máximo de 72 horas.

1

¿Dónde puedo registrarme como propietario o residente?

Presentando su contrato de compraventa o renta y el Reglamento protector de Cana Bay firmado por usted y por un representante de la promotora que le ha vendido la unidad, el equipo de **Customer Services** le realizara el registro de identidad digital en las oficinas de administración.

Posteriormente le entregaran una Carta de Bienvenida con informaciones básicas del funcionamiento del Resort y le explicaran como descargarse la aplicación de Cana Bay.

¿Qué documentos necesito para registrarme como propietario o residente?

- ✓ Formulario de solicitud debidamente completado.
- ✓ Foto de dos pulgadas por dos pulgadas (puede ser digital con fondo blanco)
- ✓ Cedula o pasaporte
- ✓ Contrato de compraventa debidamente firmado y notificado en Cana Bay
- ✓ Reglamento protector debidamente firmado y notificado en Cana Bay

¿Dónde puedo pasar a retirar mi carné de propietario?

El carné de propietario o residente es físico y se entrega en la oficina de administración. Para obtenerlo, es necesario que el registro esté completo. Si necesita asistencia, el equipo de Customer Services está disponible para ayudarle.

También se puede solicitar tarjeta de proximidad o lector digital para el vehículo.

¿Como me puedo registrar en la aplicación de Cana Bay?

PREGUNTAS FRECUENTES	NOVIEMBRE 2023
VERSION (2023)	CUSTOMER SERVICE

Después de descargarse la aplicación, deberá solicitar acceso, e introducir su nombre apellidos, documento de identidad y resto de datos. En un máximo de 72 horas recibirá su acceso a la app.

¿Cuántos carnés de propietario puedo solicitar?

Los propietarios que aparecen en el contrato de compraventa pueden solicitar identificaciones para su Unidad Familiar (ascendientes y/o descendientes menores de 24 años que convivan con el propietario). El propietario debe probar unidad familiar.

2

¿Cuándo expira mi carné de propietario?

Su carné de propietario expira un año después de la expedición. Mientras sea propietario en Cana Bay puede ser renovado.

¿Puedo solicitar un carné para un inquilino con renta de corta estancia?

Como propietario, puede solicitar carnés de identificación para sus inquilinos con contratos de renta de 2 meses o más.

Para el acceso de inquilinos con rentas menores de 2 meses, el propietario deberá realizar la solicitud de un código QR de acceso a través de nuestra app o a través del correo servicios@canabay.com.

¿Cómo puedo solicitar acceso para mis invitados?

Con el fin de facilitar el acceso y garantizar un control adecuado, se recomienda gestionar las visitas a través de la aplicación móvil, desde donde se puede solicitar un código QR de acceso. Este código se genera y se envía electrónicamente, permitiendo un ingreso ágil y seguro para los invitados.

En caso de no contar con la aplicación, también es posible notificar visitas enviando un correo electrónico a: servicios@canabay.com. Para asegurar una correcta gestión, es importante que el correo del propietario esté previamente registrado en nuestra base de datos.

¿Como solicito acceso a un invitado con menos de 24 horas de antelación?

Accesos para invitados por el propietario con menos de 24 horas de antelación, requerirán de una llamada al celular número 809-299-1282. Le solicitarán igualmente un correo a servicios@canabay.com solicitando acceso, indicando la unidad, fecha de la estadía, y foto del documento del/los invitados y matrícula del vehículo.

¿Me acaban de entregar la unidad dónde puedo contratar mis servicios básicos y qué necesito para hacerlo?

Con la recepción de su unidad, deberá proceder a la contratación de servicios, incluyendo el pago de los cargos de conexión y fianzas.

- Electricidad: Consorcio Energético Punta Cana Macao (CPEM)
- Agua: Cana Bay Srl administracion@canabay.com

PREGUNTAS FRECUENTES	NOVIEMBRE 2023
VERSION (2023)	CUSTOMER SERVICE

- Telecomunicaciones: Activa Cable Teléfono e Internet

El equipo de Customer Service, le puede ayudar con el alta de sus servicios si así lo desean.

¿Cuáles son los requisitos para solicitar la conexión del servicio de agua en Cana Bay?

Para poder realizar la conexión del servicio de agua debe dirigirse a nuestra oficina administrativa contar con el contrato de compraventa notificado, el Reglamento Protector de Cana Bay notificado, abonar la fianza correspondiente a su unidad, y la cuota de conexión por dicho concepto.

¿Cuántos tipos de cuotas de mantenimientos hay y cuáles me corresponde pagar?

En Cana Bay existen dos cuotas de mantenimiento. La cuota de Cana Bay Resort que depende de la administración de Cana Bay y la cuota del condominio que depende de la administración del condominio.

¿Como se calculan las cuotas de mantenimiento de Cana Bay?

Las Cuotas de mantenimiento impuestas sobre cada propiedad son calculadas mediante la división de los gastos comunes entre número total de propiedades. Se tienen en cuenta los metros cuadrados de la unidad y la tipología de uso de esta.

Cana Bay Lifestyle

¿Qué experiencias ofrece Cana Bay?

Cana Bay ofrece experiencias premium que son cuidadosamente incorporadas y autorizadas por Cana Bay, pero gestionadas de manera independiente a la administración de Cana Bay. Experiential Dining, Sport & Leisure, Wellness, Thrilling Nighlife, and Day Beach Club.

- **Discoteca ORO Club.** ORO Nightclub en Hard Rock Hotel es el club nocturno más exclusivo de la República Dominicana. Con capacidad para 1000 personas y 33 mesas VIPs. Ofrece el escenario perfecto donde sus invitados pueden experimentar una noche de lujo y vibrante en Punta Cana.

Abierto viernes y sábado: 11:00 PM a 04:00 AM

- **Casino Hard Rock.** 4,459 metros cuadrados, 25 mesas de juegos y 440 máquinas tragamonedas Póker Room, Blackjack, Dados, Ruletas o Bacará, y Salón VIP con una variedad de juegos de mesas y tragamonedas de alto límite.

Abierto diariamente desde las 6:00 PM hasta las 11:00PM

PREGUNTAS FRECUENTES	NOVIEMBRE 2023
VERSION (2023)	CUSTOMER SERVICE

- **Restaurante Monserrat** llamado así por la Isla de Montserrat en el Caribe Occidental y hogar del estudio en donde se hizo la historia del Rock & Roll en las décadas de los 70's y 80's. Un concepto de comida Americana Moderna con carnes de la más alta calidad traídas directamente de Chicago, seleccionadas a mano y maduradas por 21 días. También se especializa en pescados locales frescos y langostas vivas. Abierto de

Abierto diariamente desde las 6:00 PM hasta las 11:00PM

- **The Rock SPA** ya sea ejercitándose, relajándose o divirtiéndose los propietarios y huéspedes disfrutan de diferentes niveles de experiencia de bienestar con increíbles descuentos.

Abierto diariamente desde las 9:00 AM hasta las 6:00PM

- **Racquet Club** Cana Bay Racquet Club cuenta con dos canchas de tenis y dos canchas de pádel, ambas de grama artificial. Miembros del club disfrutarán del juego debajo del sol caribeño o de noche bajo perfecta iluminación.

Abierto diariamente desde las 8:00 PM hasta las 6:00PM

- **Campo de Golf** El Hard Rock Golf Club Cana Bay cuenta con 18 hoyos de golf de campeonato diseñado por el grupo Nicklaus. Con una longitud de 7,253 yardas desde su parte posterior, usted encontrará todos los retos que desea. Este campo de par 72 ofrece una impresionante colección de desafíos para la capacidad de cada jugador, sin importar su nivel de habilidad o de experiencia. Un campo plagado con impresionantes paisajes de la flora y fauna local.

Abierto diariamente desde las 6:00 AM hasta las 6:00PM

- **The Beach Club** Con sus 11.000 m2 y una larga lista de servicios el Beach Club es el centro social de Cana Bay, un lugar elegante y exclusivo solo para miembros y socios donde se reúnen y disfrutan de la piscina infinity, terraza panorámica, biblioteca para eventos especiales, y como no playa privada.

Abierto diariamente desde las 9:00 AM hasta las 6:00PM

¿Hay planificadas la incorporación de más experiencias en Cana Bay?

Los propietarios y visitantes pueden disfrutar a través de membresías o servicios de pago de la exclusividad, calidad de servicio y diseño que ofrecen sus amenidades y sus proyectos inmobiliarios.

En este sentido Cana Bay está trabajando para incorporar amenidades categoría Premium Lifestyle entre los que destacan doce locales comerciales premium, y un Market-Restaurant.

PREGUNTAS FRECUENTES	NOVIEMBRE 2023
VERSION (2023)	CUSTOMER SERVICE

¿Como puedo acceder a Hard Rock Golf Club at Cana Bay?

Los propietarios no obtienen derecho de servidumbre ni de propiedad sobre el campo de golf, en el momento de adquirir una unidad en Cana Bay.

Los privilegios de utilizar la propiedad de Hard Rock Golf Club at Cana Bay estan sujetos a la obtención de una membresia cuyas condiciones se encuentran en los documentos del plan de membresía del PLAN DE MEMBRESIA DE HARD ROCK GOLF CLUB AT CANA BAY” sobre el que puede solicitar información a nuestro departamento de **Customer Service**.

¿Puedo adquirir un Tee Time para Hard Rock Golf Club at Cana Bay?

A través del equipo de **Customer Services** pueden obtener Tee Times a precios preferenciales. US\$ 150 en tiempo de mañana y US\$ 90 en tiempo de tarde.

¿Puedo adquirir un Day Pass para Hard Rock Golf Club at Cana Bay?

A través del equipo de **Customer Services** de Cana Bay pueden obtener Day Pass a precios preferenciales.

- ✓ Day Pass → US\$ 117 adulto – US\$ 58.50 niños (10.00 am / 6.00 pm)
- ✓ Night Pass d→ US\$ 85.50 adulto – US\$ 40.50 niños (6.00 pm / 2.00 am)
- ✓ Day Pass completo → US\$ 177 adulto - US\$ 75 niños (10.00 am / 2.00 am)

¿Como puedo acceder a the Beach Club at Cana Bay?

Los propietarios no obtienen derecho de servidumbre ni de propiedad sobre el Beach Club en el momento de adquirir una unidad en Cana Bay.

Los privilegios de utilizar la propiedad del Beach Club at Cana Bay estan sujetos a la obtención de una membresia cuyas condiciones se encuentran en los documentos del DOCUMENTOS del PLAN DE MEMBRESÍA DEL CLUB DE PLAYA

¿Cuánto cuesta una membresía para the Beach Club at Cana Bay?

El propietario puede adquirir membresía anual para el club de Playa por US\$500 anuales.

¿Puedo ceder mi membresía a un familiar o amigo?

Las membresías son nominativas, intransferibles y de uso exclusivo del titular de la referida membresía, no pudiendo por tanto ser cedidas a ningún tercero.

¿Cuántas membresías puedo obtener por apartamento para the Beach Club at Cana Bay?

Los propietarios pueden adquirir hasta cinco membresías anuales por unidad familiar para el Club de Playa. En el 2024, el coste para la membresía de un adulto de 24 años o mayor es de \$500 USD, para las personas de 13 años a 23 años la membresía tiene un coste de \$200 USD anuales, y para los niños de 4 a 12 años la membresía tiene un coste de \$100 USD anuales. Los privilegios, como los términos y condiciones, de la membresía de Club de Playa están detallados en el documento Plan de Membresía del Club de Playa.

PREGUNTAS FRECUENTES	NOVIEMBRE 2023
VERSION (2023)	CUSTOMER SERVICE

¿Se pueden solicitar más de cinco membresías por apartamento para the Beach Club at Cana Bay?

Para obtener membresías adicionales hay que dirigirse directamente al equipo de Customer Service que analizará su caso con la mayor atención.

¿Puedo adquirir un Day Pass para The Beach Club at Cana Bay?

Para todos nuestros visitantes e inquilinos tenemos un Day pass consumible de 35usd por persona, que puedes aplicarlo en alimentos y bebidas. Otras promociones o descuentos que el club de Playa pudiera ofertar no son acumulables al Day Pass.

¿Como puedo practicar tenis o pádel en el Racquet Club?

El Racquet Club es abierto a cualquier aficionado al pádel o tenis.

Los propietarios y residentes de Cana Bay pueden realizar sus reservas a través del equipo de **Customer Service** en el número 809 299 6773 o directamente la oficina de administración de Cana Bay

Servicios Inmobiliarios

¿Hay alguna restricción a la hora de vender o alquilar mi apartamento?

La Agencia Inmobiliaria es el agente oficial de corretaje para la venta, reventa y alquiler de propiedades inmobiliarias en Cana Bay.

Se debe contactar con la Agencia Inmobiliaria interna de Cana Bay para cumplir con la disposición 5.10.2 "Derecho preferencial"

¿Puedo alquilar mi apartamento sin usar los servicios de la Agencia Inmobiliaria?

Si en cualquier momento y de manera periódica el propietario decide ofrecer en arrendamiento su propiedad y la Agencia Inmobiliaria Interna de Cana Bay lo requiere este deberá suscribir un acuerdo de corretaje con la referida agencia e incorporarse al Programa de Gestión de Renta manejado por la Agencia Interna de Cana Bay.

¿Porque existe un Programa de Gestión de Renta manejado por la Agencia Interna de Cana Bay?

Para velar por el cumplimiento de los estándares de exclusividad, calidad y servicio que diferencian a esta comunidad y con el objetivo de generando la más alta rentabilidad de las propiedades se ha diseñado un Programa de Gestion de Renta oficial.

¿Puedo contratar con otro administrador que no sea la Agencia Inmobiliaria Interna? 0

En el deseo de poder ofrecer a todos nuestros propietarios la posibilidad de incluir sus unidades inmobiliarias en nuestra plataforma oficial y lograr el crecimiento, desarrollo y afianzamiento de Cana Bay como uno de los destinos Premium Lifestyle más importantes de Punta Cana hemos homologado una serie de Administradores Autorizados con los que puede contratar con la mayor de las garantías.

7



PREGUNTAS FRECUENTES	NOVIEMBRE 2023
VERSION (2023)	CUSTOMER SERVICE