

## **Comunicación de The Walt Disney Company**

### Cierre temporal de los parques temáticos

Con mucha precaución y en el mejor interés de nuestros Huéspedes y Empleados, estamos procediendo al cierre de nuestros parques temáticos en Walt Disney World Resort, a partir del 16 de marzo, hasta el final del mes.

Los hoteles de Disney Resort permanecerán abiertos hasta nuevo aviso. Disney Springs también permanecerá abierto.

Continuaremos manteniéndonos en contacto con los funcionarios apropiados y expertos en salud.

Estamos trabajando lo más rápido posible para proporcionarle a usted y a sus clientes información sobre los impactos en las reservas existentes y futuras durante este período.

Puede continuar revisando con nosotros, los detalles adicionales sobre cómo modificar las reservas de sus Clientes o recibir un reembolso. Apreciamos su paciencia y comprensión.

### **Preguntas frecuentes**

#### **¿Pueden mis clientes obtener un reembolso en su boleto?**

Las entradas para parques temáticos multi días que no hayan vencido con días no utilizados, o las entradas para parques temáticos de fechas específicas con una fecha de inicio al 31 de marzo de 2020 o antes, se extenderán automáticamente para usar cualquier fecha hasta el 15 de diciembre de 2020. Si sus clientes no pueden visitar antes del 15 de diciembre de 2020, pueden aplicar el valor de un boleto totalmente no utilizado para la compra de un boleto para una fecha futura.

Si sus clientes han comprado boletos para Disney After Hours, Disney Villains After Hours y Disney Early Morning Magic desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 31 de marzo de 2020, se les reembolsará automáticamente.

#### **¿Cómo impacta el cierre de Walt Disney World en los pases anuales?**

Los pases anuales de Walt Disney World se extenderán por la cantidad de días que los parques estén cerrados, del 16 de marzo de 2020 al 31 de marzo de 2020.

#### **Mis clientes tienen una estadía futura mientras el parque está cerrado. ¿Qué significa eso para su paquete de vacaciones?**

Para estadías entre el 16 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2020, si su Cliente no se ha registrado, puede modificar o cancelar su reserva de habitación de Disney Resort o el paquete de Walt Disney Travel Company hasta su fecha de check-in original. Si no se toman medidas, Disney procesará automáticamente un reembolso a la forma de pago original dentro de los siete días posteriores a la fecha de check-in original.

**¿Qué sucede si mi cliente desea cancelar una reserva de Hotel después de que los parques vuelvan a abrir?**

No habrá cargos de cancelación impuestas por Disney desde la fecha de check in hasta el 30 de junio de 2020.

**Mis clientes tienen una reserva de comida prepaga o una reserva de experiencia como Build a Droid durante el tiempo en que los parques están cerrados. ¿Recibirán un reembolso?**

Si. Todas las reservas prepagas de comidas y experiencias serán reembolsadas automáticamente si la reserva es entre el 16 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2020.

**¿Qué sucede con las reservas en restaurantes que requieren una tarjeta de crédito al momento de la reserva?**

A las reservas realizadas en lugares afectados por el cierre no se les cobrará una tarifa de cancelación o no presentación.