

Preguntas Frecuentes de Huéspedes- 17 de marzo

¿Volverán a abrir sus resorts norteamericanos esta temporada?

Consideraremos la reapertura de *Breckenridge Ski Resort* en Colorado, *Heavenly Mountain Resort* en Lake Tahoe y *Whistler Blackcomb* en Columbia Británica a finales de Abril / principios de Mayo, dependiendo de la situación con COVID-19, así como de las condiciones climáticas. Todos los demás destinos estarán cerrados por el resto de la temporada.

¿Puedo recibir un reembolso?

Los huéspedes pueden procesar reembolsos y créditos en *lifts* comprados previamente, hospedaje, escuela de esquí, renta de equipo y actividades de montaña, sujeto a los términos y condiciones aplicables, utilizando [este formulario en línea](#).

¿En cuánto tiempo recibiré mi reembolso?

Contemple entre 6 y 8 semanas posteriores a enviar su formulario en línea. Recibirá un correo electrónico de confirmación cuando hayamos recibido su solicitud. Los representantes de servicio al cliente de Vail Resorts lo llamarán si requieren información adicional o aclaraciones para procesar su solicitud.

¿Cómo afecta el cierre a mi pase de temporada o Pase Epic por día?

Si alguno de nuestros resorts vuelve a abrir durante la temporada, su pase será válido. De no ser así, conforme a los términos de todos los pases de temporada y los productos *Epic Day Pass*, no son reembolsables ni transferibles a otra temporada. Revisaremos estas políticas y brindaremos orientación actualizada en las próximas semanas.

HOSPEDAJE

Actualmente me estoy quedando en un hotel. ¿Cuánto tiempo puedo quedarme aquí?

Todas las propiedades de alojamiento que pertenecen y opera Vail Resorts cerrarán el viernes 20 de marzo de 2020.

¿Cuál es su política de cambio de reservaciones y reembolso para el hospedaje?

Para los alojamientos que pertenecen a Vail Resorts ó los opera, los huéspedes recibirán un reembolso completo para cualquier reservación realizada hasta el 31 de mayo de 2020. Las políticas de cancelación y cambio de fechas en alojamientos de terceros ó reservados a través de aliados, variarán según la propiedad. Los huéspedes deben comunicarse con la propiedad donde reservaron o con quien hizo su reservación, para dialogar sobre estos cambios.

¿Las reservas existentes siguen siendo válidas?

No, las reservaciones existentes que tienen un check-in posterior al martes 17 de marzo de 2020 ya no son válidas. Para los alojamientos propios u operados por Vail Resorts, los huéspedes recibirán un reembolso completo por cualquier reservación realizada hasta el 31 de mayo de 2020.

¿Cuándo comenzarán sus propiedades de alojamiento a aceptar reservas nuevamente?

Continuaremos monitoreando el plazo adecuado para la reapertura, al día de hoy, nuestros

sistemas de reservaciones empezarán a tomar reservas para futuras estadías que comiencen el 1 de junio de 2020.

COMIDA

¿Estarán abiertos el pueblo y sus restaurantes?

Todos los restaurantes, incluidos los de comida rápida como alta cocina, están cerrados durante la temporada. De la misma manera, los restaurantes dentro de nuestras propiedades.

ALQUILER

¿Sus tiendas de alquiler de equipo y venta de productos estarán abiertas?

Todas las tiendas de renta de equipo y venta de ropa y accesorios de Vail Resorts en los destinos están cerradas por lo que resta de la temporada.

EVENTOS

¿También se cancelan los eventos del resort?

Los eventos programados en nuestros destinos para el resto de la temporada de esquí 2019-20 se cancelan. Consulte nuestro sitio web, o el sitio web específico del evento, para obtener más información.

OPERACIONES FUTURAS

¿Cuándo anunciará si Breckenridge, Heavenly y Whistler Blackcomb volverán a abrir en abril o mayo?

Esas decisiones dependerán tanto de la situación COVID-19 como de las condiciones climáticas.