



POLÍTICAS DE RESERVA E HOSPEDAGEM DO TRINDADE PLAZA HOTEL

1 - FORMAS DE RESERVAS

As reservas no Trindade Plaza Hotel poderão ser realizadas por meio dos seguintes canais:

- Reservas no balcão (*walk-in*), mediante disponibilidade no momento do *check-in*;
- Ligação telefônica ou atendimento via aplicativo WhatsApp, pelos canais oficiais do hotel;
- Agente virtual de atendimento, disponível nos sites e redes oficiais do hotel;
- Site oficial do Trindade Plaza Hotel, por meio do motor de reservas próprio;
- Central de Reservas / Departamento Comercial;
- Agências de viagens e operadoras parceiras, previamente cadastradas;
- OTAs (Online Travel Agencies), tais como Booking.com, Expedia, Hoteis.com, Decolar, CVC, B2B Reservas, entre outras plataformas de distribuição.

Observações operacionais:

- As condições de tarifas, cancelamentos e pagamento poderão variar conforme o canal de venda escolhido;
- Reservas realizadas por terceiros (agências e OTAs) estarão sujeitas às políticas próprias de cada plataforma, além das políticas gerais do hotel;
- Para grupos, excursões e caravanas, recomenda-se contato direto com a Central de Reservas / Departamento Comercial.

2 – CONFIRMAÇÃO DA RESERVA

A reserva será considerada confirmada após o envio, pelo hotel, do Voucher de Reserva ao cliente, hóspede responsável ou agência intermediadora, que poderá ser feito via e-mail, mensagem via WhatsApp, sistema interno entre terceiros, se for o caso.



O Voucher de Reserva é o documento oficial de confirmação e conterà no mínimo as seguintes informações:

- Número da reserva;
- Dados cadastrais do responsável pela reserva;
- Dados cadastrais do(s) hóspede(s);
- Data de entrada (check-in);
- Data de saída (check-out);
- Tipo de apartamento;
- Quantidade de hóspedes;
- Observação da reserva, quando houver, que estarão descritas no corpo do voucher.

A apresentação do Voucher de Reserva, em formato digital ou impresso, poderá ser solicitada no momento do check-in pelo atendente.

3 – GARANTIA DA RESERVA

Para a confirmação da reserva, bem como para que esta não perca sua validade, o cliente/hóspede deverá realizar o pagamento antecipado, total ou parcial, do valor da hospedagem, conforme as condições estabelecidas no momento da reserva.

O hotel, ainda, poderá exigir, de acordo com o meio e canal de reserva utilizado, o preenchimento de um cartão de crédito válido, que será utilizado exclusivamente como garantia, conforme a tarifa contratada.

A forma de garantia da reserva (seja por pagamento antecipado, cartão de crédito ou ambos) bem como o momento da cobrança, ficará a critério do hotel, levando em consideração fatores como:

- Disponibilidade de apartamentos;
- Período de alta demanda;
- Tipo de tarifa contratada;
- Canal de venda utilizado;
- Política comercial vigente do período da reserva.

Reservas que não atendam às condições de garantia estabelecidas poderão ser automaticamente canceladas, sem aviso prévio.

Observação:

As condições de garantia poderão variar em períodos especiais, como feriados, eventos e a Romaria do Divino Pai Eterno.



4 – POLÍTICAS DE IDADE – CRIANÇAS

O Trindade Plaza Hotel não cobrará o valor de diária referente à hospedagem de crianças com idade de até 7 (sete) anos, desde que acomodadas no mesmo leito dos adultos responsáveis, respeitada a capacidade do apartamento contratado.

Para crianças acima de 7 (sete) anos de idade, será cobrado o valor integral da diária, conforme a tarifa vigente no período da hospedagem.

4.1 – Hospedagem de Menores de 18 Anos

Para menores de 18 (dezoito) anos que venham a se hospedar no hotel, será obrigatório o preenchimento de Termo de Autorização para Hospedagem, contendo:

- Dados completos do menor;
- Dados do responsável ou tutor legal;
- Assinatura do responsável ou tutor legal, com firma reconhecida em cartório;
- Fotocópia dos documentos de identificação do menor e do responsável ou tutor legal;
- Comprovante de endereço válido e recente do responsável ou tutor legal.

A ausência da documentação exigida poderá impedir a realização do check-in, em cumprimento à legislação vigente e às normas internas do hotel.

5 – POLÍTICAS DE PAGAMENTO

5.1 – Reservas Individuais

Para reservas individuais, o pagamento da hospedagem seguirá as condições da tarifa escolhida ou da negociação realizada para o período da reserva, podendo contemplar, conforme o caso:

- Tarifa reembolsável ou tarifa não reembolsável;
- Reserva com ou sem garantia;
- Pagamento antecipado, de forma parcial ou total;



- Pagamento no check-in, quando permitido pela tarifa contratada.

As condições específicas de pagamento serão informadas no momento da reserva e constarão no Voucher de Reserva.

5.2 – Reservas de Grupos, Excursões, Caravanas e Eventos

Para reservas de grupos, após a solicitação e confirmação da disponibilidade, a Central de Reservas / Departamento Comercial estipulará um prazo para pagamento de um sinal mínimo de 10% do valor total da hospedagem, podendo este percentual ser majorado conforme a disponibilidade do hotel, período e demanda.

O pagamento do sinal é condição indispensável para o bloqueio dos apartamentos.

O saldo restante do valor contratado deverá ser quitado até 7 (sete) dias antes da data de check-in, salvo quando houver negociação específica, previamente acordada entre as partes e formalizada pelo hotel.

5.3 – Cortesias

Para reservas de grupos, excursões e caravanas, o Trindade Plaza Hotel concederá 01 (uma) cortesia a cada 10 (dez) hóspedes pagantes.

As cortesias destinam-se exclusivamente a motoristas, guias de turismo e membros da operação vinculados ao agente de viagem, agência de viagens ou operadora turística responsável pelo grupo.

É expressamente vedada a transferência da cortesia para hóspedes/turistas pagantes, bem como sua conversão em desconto, abatimento financeiro ou qualquer outro benefício diverso aqui previsto.

5.4 – Formas de Pagamentos Aceitas

O Trindade Plaza Hotel aceita as seguintes formas de pagamento:

- Dinheiro em espécie;
- Depósito em conta corrente;
- Transferência bancária (*PIX ou TED*);
- Cartões de crédito e débito, operados pelas maquininhas Cielo e Sipag (Sicoob);
- Não aceitamos cheques no balcão (check-in) como forma de pagamento;



- O hotel poderá emitir Duplicata (boleto) como forma de pagamento, mas é necessário prévio acordo e cadastramento entre o hotel e cliente, este que, por sua vez aceitará as formas, procedimentos e prazos de vencimento que o hotel estipular.

5.5 – Observações Importantes sobre Depósitos e Transferências

Para fins de conciliação bancária, o hotel não aceitará depósitos em conta corrente ou transferências via TED quando estes não forem realizados em tempo hábil para a confirmação do crédito.

Considera-se tempo hábil:

- Depósito bancário em espécie:
 - Realizado com antecedência mínima de 24 horas da data limite de pagamento;
 - Não válido quando efetuado em sextas-feiras ou em datas que antecedam feriados.
- Depósito bancário por cheque:
 - Realizado com antecedência mínima de 4 (quatro) dias úteis;
 - Não aceito quando efetuado nos 4 (quatro) dias úteis que antecedem sextas-feiras ou feriados, devido ao prazo de compensação bancária.

O hotel se reserva o direito de não confirmar ou cancelar a reserva caso o pagamento não seja identificado dentro dos prazos estabelecidos.

6 – POLÍTICAS DE CANCELAMENTO – RESERVAS INDIVIDUAIS

6.1 – Tarifas Reembolsáveis

Para reservas realizadas sob Tarifa Reembolsável, aplicam-se as seguintes condições:

- O cancelamento da reserva realizado com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas da data de check-in dará direito ao reembolso integral do valor pago a título de garantia ou do valor total da hospedagem.
- O reembolso será efetuado exclusivamente na mesma conta corrente ou meio de pagamento em que o valor foi originalmente creditado ao hotel.



- Quando o pagamento tiver sido realizado por cartão, serão descontadas do valor a ser reembolsado as seguintes taxas administrativas:
 - 3% (três por cento) sobre pagamentos efetuados por cartão de débito;
 - 5% (cinco por cento) sobre pagamentos efetuados por cartão de crédito, à vista ou parcelado.

Esses descontos referem-se às taxas cobradas pelas operadoras de cartão, que são repassadas ao estabelecimento (hotel).

- Cancelamentos realizados fora do prazo mínimo de 72 horas de antecedência do check-in implicarão na cobrança de 1 (uma) diária, a título de multa.
- O reembolso se dará em até 5 dias úteis, com o envio do comprovante ao contato do titular da hospedagem.

6.2 – Tarifas Não Reembolsáveis

As Tarifas Não Reembolsáveis não permitem cancelamento, alteração ou reembolso, em nenhuma hipótese.

Para fins de transparência, o cliente/hóspede declara estar ciente de que:

- As Tarifas Não Reembolsáveis possuem valores reduzidos em relação às tarifas reembolsáveis;
- Em contrapartida, não geram direito a reembolso, independentemente do motivo do cancelamento;
- É de responsabilidade do cliente/hóspede verificar atentamente as condições da tarifa no momento da conclusão da reserva.

6.3 – Tarifas de Parceiros Terceirizados (Agências, Operadoras e OTAs)

As reservas efetuadas por meio de agências de viagens, operadoras de turismo ou OTAs (plataformas online) estarão sujeitas:

- Às políticas de cancelamento do Trindade Plaza Hotel; e
- Às políticas específicas da plataforma, aplicativo, agência ou operadora intermediadora, que podem possuir regras próprias quanto a prazos, multas, reembolsos e formas de estorno.



Dessa forma, o cliente/hóspede deverá atentar-se às condições informadas no momento da reserva, uma vez que o hotel não possui domínio sobre as políticas comerciais praticadas por terceiros.

7 – POLÍTICAS DE CANCELAMENTO – RESERVAS DE GRUPOS E EVENTOS

7.1 – Cancelamentos com Antecedência Mínima de 60 (sessenta) dias

Os cancelamentos de reservas de grupos, excursões, comitivas, caravanas e eventos, quando comunicados com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias da data de check-in, obedecerão às seguintes condições:

- Cancelamentos com no mínimo de 60 (sessenta) dias que antecedem a entrada do hotel, este reterá 20% (vinte por cento) do valor total da hospedagem como forma de multa indenizatória pelo bloqueio das disponibilidades das unidades;
- Cancelamentos fora do prazo mínimo de 60 (sessenta) dias que antecedem a entrada do hotel, este reterá todo o sinal dado em garantia da reserva e hospedagem;
- Quando o pagamento tiver sido realizado por transferência bancária (PIX ou TED), o reembolso parcial será devolvido na mesma conta de origem;
- Nos casos em que o pagamento tenha sido efetuado por cartão de débito ou crédito, aplicar-se-ão as mesmas condições e descontos administrativos previstos no Item 5 – Política de Cancelamento de Reservas Individuais, referentes às taxas cobradas pelas operadoras de cartão.
- O reembolso parcial, quando for necessário, será feito em até 5 dias úteis.

7.2 – Multas Aplicadas

A aplicação das multas previstas nos itens anteriores ocorre em razão de que, ao confirmar uma reserva de grupo, o Trindade Plaza Hotel:

- Bloqueia previamente apartamentos e serviços para atendimento exclusivo do grupo;
- Deixa de comercializar essas disponibilidades com outros clientes, agências e parceiros;
- Assume o risco de perda de oportunidades comerciais, especialmente em períodos de alta demanda.



Dessa forma, as multas possuem caráter compensatório, visando mitigar prejuízos decorrentes do bloqueio antecipado das unidades e serviços.

7.3 – Reduções de Hóspedes

As reduções no número de hóspedes originalmente contratados poderão gerar cobrança integral das unidades bloqueadas, quando:

- A redução for superior a 40% (quarenta por cento) da quantidade originalmente planejada na reserva; e
- Não houver aviso prévio ao hotel em tempo hábil, conforme prazos definidos pela Central de Reservas / Departamento Comercial.

Nessas situações, o hotel se reserva o direito de manter a cobrança das unidades previamente bloqueadas, em razão da indisponibilidade gerada para outros clientes e parceiros.

8 – CANCELAMENTO POR FALTA DE COMUNICAÇÃO

Nos casos em que, por falta de retorno ou comunicação do cliente, e o Trindade Plaza Hotel não obtenha êxito em contato por ligação telefônica, e-mail ou mensagens via aplicativo WhatsApp, após 05 (cinco) tentativas consecutivas, realizadas em dias alternados, o hotel reserva-se o direito de cancelar a reserva por falta de comunicação.

Esta regra aplica-se a reservas individuais, bem como a reservas de grupos, excursões, caravanas ou eventos.

O cancelamento será formalizado mediante comunicação escrita, enviada aos contatos informados pelo cliente no ato do bloqueio ou solicitação da reserva, não cabendo ao hotel qualquer responsabilidade por prejuízos decorrentes da ausência de resposta ou atualização dos dados de contato por parte do cliente.

9 – NO-SHOW (NÃO COMPARECIMENTO)

O não comparecimento do hóspede ou responsável pela reserva até as 23h59 do dia previsto para o check-in, sem aviso prévio formal, será caracterizado como NO-SHOW, acarretando as seguintes consequências:



Reservas Individuais

- Cobrança de 100% (cem por cento) do valor da primeira diária;
- Cancelamento automático e liberação do bloqueio das demais diárias reservadas, caso existam.

Reservas de Grupos, Excursões, Caravanas e Eventos

- Cobrança integral do valor total contratado;
- Retenção de 100% (cem por cento) do valor já repassado ao hotel, não sendo devidos reembolsos, créditos ou compensações.

9.1 – No-Show de OTAs

As reservas efetuadas por meio de OTAs, tais como Booking.com, Expedia, Decolar, Airbnb, entre outras, estão sujeitas às políticas próprias de cada plataforma, especialmente no que se refere às condições de cancelamento, reembolso e No-Show (não comparecimento).

O Trindade Plaza Hotel recomenda que o hóspede leia atentamente as condições da reserva na plataforma escolhida, especialmente as regras relativas a cancelamento e No-Show, antes de concluir a contratação.

9.2 – No-Show no período da Romaria do Divino Pai Eterno e outros eventos de alta procura

Durante períodos de alta demanda por hospedagem, tais como a Romaria do Divino Pai Eterno, bem como em outros eventos religiosos, culturais, corporativos ou turísticos que gerem elevada procura, o Trindade Plaza Hotel poderá adotar condições especiais de reserva, previamente informadas ao hóspede no momento da contratação.

Nesses períodos específicos, o hotel esclarece que:

- As reservas realizadas estarão sujeitas à política de No-Show com cobrança integral, independentemente do número de diárias reservadas.
- O não comparecimento do hóspede (No-Show), sem o devido cancelamento dentro do prazo estipulado, acarretará a cobrança de 100% (cem por cento) do valor total da hospedagem, não sendo devido qualquer reembolso.



- A aplicação dessa política decorre da alta taxa de ocupação, da indisponibilidade de revenda da unidade habitacional e do planejamento operacional específico exigido nesses períodos.
- As condições especiais de No-Show serão expressamente informadas e destacadas no ato da efetivação da reserva, seja em reservas diretas ou realizadas por meio de plataformas intermediadoras (OTAs).
- Ao concluir a reserva, o hóspede declara estar ciente e de acordo com a política de No-Show aplicável ao período contratado.

Para reservas realizadas por intermédio de plataformas de terceiros, prevalecerão as regras específicas do período de alta procura, desde que devidamente informadas ao hóspede no momento da reserva, em consonância com as políticas da respectiva plataforma.

10 – ALTERAÇÕES DE RESERVA

As alterações de reserva, incluindo, mas não se limitando a datas de hospedagens, quantidade de hóspedes e tipos de apartamentos, estarão sempre sujeitas:

- À disponibilidade do hotel no período solicitado;
- Às revisões de valores, de acordo com a nova data, período ou configuração da reserva;
- Às condições das tarifas originalmente contratadas.

As Tarifas Promocionais e as Tarifas Não Reembolsáveis não permitem alterações, em nenhuma hipótese.

11 – CRÉDITO APROVEITÁVEL

Tanto nas reservas individuais quanto nas reservas de grupos, excursões e eventos, os valores retidos ou bloqueados a título de multa poderão, a critério do Trindade Plaza Hotel, ser aproveitáveis pelo cliente/hóspede, em casos de cancelamento ou alteração da reserva, desde que estejam sujeitos cumulativamente a:

- Disponibilidade do hotel no novo período solicitado;
- Revisões de valores, de acordo com a nova data, período ou configuração da reserva;



- Condições da tarifa originalmente contratada.

11.1 – Carta de Crédito

Optando o cliente/hóspede pelo Crédito Aproveitável, o Trindade Plaza Hotel emitirá uma Carta de Crédito, devidamente assinada digitalmente pela Direção do hotel, contendo obrigatoriamente:

- Nome do hóspede ou responsável pelo crédito;
- Indicação de que o crédito é pessoal e intransferível a terceiros;
- Valor total do crédito concedido;
- Prazo para aproveitamento do crédito.

11.2 – Prazo de Validade do Crédito

O prazo para utilização do Crédito Aproveitável será de:

- 6 (seis) meses para Reservas Individuais;
- 12 (doze) meses para Reservas de Grupos, Excursões e Eventos;

Ambos os prazos são contados a partir da data de emissão da Carta de Crédito.

O crédito não utilizado dentro do prazo estipulado será automaticamente cancelado, sem direito a prorrogação, reembolso ou compensação.

11.3 – Observações Importantes

- O Crédito Aproveitável não gera direito a restituição em dinheiro.
- O aproveitamento do crédito está condicionado à disponibilidade do hotel e à política comercial vigente no momento da nova reserva.

12 – CHECK-IN E CHECK-OUT

Os horários, são:

- Horário de check-in: a partir das 14h00;
- Horário de check-out: até as 12h00.



O pagamento parcial ou total da hospedagem, quando ainda não tiver sido realizado de forma antecipada, deverá ser efetuado obrigatoriamente no momento do check-in, não trabalhando o Trindade Plaza Hotel com a modalidade de pagamento no check-out.

12.1 – Extensão de Hospedagem

A solicitação de extensão de hospedagem por hóspede que já esteja hospedado no hotel será atendida:

- Mediante disponibilidade de apartamentos;
- Sujeita à revisão de valores, de acordo com o período adicional solicitado e a política tarifária vigente.

12.2 – Documentação para Check-in

No ato do check-in, será exigida a apresentação de documento oficial e válido com foto de todos os hóspedes, podendo o hotel fazer fotocópia deste documento quando se fizer necessário.

Para crianças com idade inferior a 7 (sete) anos, será aceita a certidão de nascimento e identidade com foto.

A ausência de documentação poderá impedir a realização do check-in, conforme normas legais e internas do hotel.

12.3 – Contagem da Diária e Regulamentação

O período correspondente a uma diária compreende não apenas o tempo de permanência do hóspede no apartamento, mas também o tempo necessário para limpeza, organização e higienização das unidades habitacionais, garantindo a qualidade e a segurança do serviço prestado.

Essa prática está em conformidade com a regulamentação federal aplicável ao setor hoteleiro, conforme diretrizes previstas na Portaria Normativa de Ministério do Turismo nº 28/2025, que estabelece padrões operacionais e sanitários para meios de hospedagem.

12.4 – Exceções de pagamento no check-in



O pagamento no check-in, poderá não ser cobrando, quando o hotel tenha acordo comercial com empresas, agências ou operadoras parceiras, previamente estabelecidas, podendo esse pagamento ser feito a prazo, conforme regras e prazos estabelecidos pelo hotel.

13 – POLÍTICAS DE HOSPEDAGEM

O Trindade Plaza Hotel compromete-se a oferecer aos seus hóspedes uma experiência segura, confortável e organizada, observando as seguintes diretrizes:

13.1 – Limpeza e Higienização

O hotel compromete-se a manter as unidades habitacionais (apartamentos) limpas e higienizadas diariamente.

Caso, por erro operacional ou alta rotatividade, a limpeza e higienização não sejam realizadas, o hóspede deverá comunicar imediatamente a recepção, para que o serviço seja providenciado no primeiro momento oportuno, sem gerar qualquer constrangimento quanto a horário.

13.2 – Sustentabilidade e Troca de Enxovais

O Trindade Plaza Hotel mantém um compromisso com a sustentabilidade, realizando a troca de enxovais de cama e banho a cada 2 (dois) dias.

Caso o hóspede necessite da troca antes deste período, deverá comunicar a recepção até às 09h00, para que a governança realize a substituição no mesmo dia.

13.3 – Segurança

Durante toda a hospedagem, o hotel compromete-se a manter condições adequadas de segurança, contando com sistemas de vigilância 24 (vinte e quatro) horas por dia, instalados exclusivamente nas áreas comuns.

É expressamente proibida a captação ou gravação de imagens no interior das unidades habitacionais, por se tratar de ambiente privativo do hóspede, preservando sua intimidade e privacidade.



13.4 – Manutenção das Instalações e Equipamentos

O hotel compromete-se a manter suas instalações e equipamentos em bom estado de uso e funcionamento.

Entretanto, por se tratar de bens sujeitos a desgaste natural, eventuais manutenções ou substituições podem ser necessárias. Caso isso ocorra durante a hospedagem, o hóspede deverá comunicar imediatamente a recepção, para que a equipe de manutenção providencie o reparo ou a troca do equipamento.

Caso o reparo ou substituição não seja possível de forma a garantir a permanência do hóspede na mesma unidade habitacional, o hotel promoverá a mudança para outra unidade, sem qualquer custo adicional.

Persistindo a impossibilidade de realocação interna, o Trindade Plaza Hotel providenciará hospedagem em outro hotel, também sem custos adicionais, incluindo transporte e logística necessários.

13.5 – Sossego e Silêncio

Durante a hospedagem, o hotel promoverá a manutenção do sossego e do silêncio no período das 23h00 às 06h30, em todas as suas dependências.

Nos casos em que o hotel realizar eventos próprios que ultrapassem este horário, os hóspedes serão previamente informados, com indicação do período de extrapolação e previsão de encerramento do evento.

Caso a regra de silêncio seja descumprida por hóspedes, visitantes ou terceiros, qualquer colaborador do hotel poderá realizar advertência ao responsável pelo barulho ou incômodo.

Persistindo a situação, o hotel reserva-se o direito de convidar o responsável a se retirar das dependências, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

13.6 – Seguro de Hóspedes

O Trindade Plaza Hotel mantém contrato de seguro de hóspedes, garantindo que todas as pessoas hospedadas estejam juridicamente seguradas contra eventuais danos físicos ou materiais, conforme as condições da apólice vigente.

O hóspede compromete-se a comunicar imediatamente a recepção caso sofra qualquer dano, para que o hotel possa adotar as providências necessárias e promover o reparo ou encaminhamento adequado no menor tempo possível.



13.7 – Visitas a Hóspedes

O hóspede poderá receber visitas de pessoas não hospedadas, exclusivamente nas áreas comuns do hotel, não sendo permitida a permanência ou acesso dessas visitas às unidades habitacionais (apartamentos).

Caso seja constatado o acesso de visitantes não hospedados ao apartamento, tal situação será caracterizada como hóspede adicional, sendo aplicada cobrança de tarifa cheia, conforme a tarifa vigente no dia, debitada na conta de hospedagem do titular da reserva/hospedagem.

Visitantes que desejarem tomar café da manhã juntamente com o hóspede serão bem-vindos, mediante o pagamento da tarifa de café da manhã vigente, a ser cobrada separadamente.

13.8 – Entrega da Chave e Controles Remotos

No momento do check-in, a recepção entregará ao hóspede uma bolsa contendo a chave de acesso ao apartamento, bem como os controles remotos da televisão e do ar-condicionado.

No ato do check-out, todos os itens entregues deverão ser devolvidos à recepção, nas mesmas condições em que foram recebidos.

13.9 – Perda da Chave e Controles Remotos

Em caso de perda, extravio ou não devolução da chave de acesso ao apartamento e/ou dos controles remotos, será cobrado o valor de R\$ 80,00 (oitenta reais) por item, a ser acrescido à conta de hospedagem.

13.10 – Tensão Elétrica

A tensão elétrica de todas as tomadas do Trindade Plaza Hotel é de 220V.

O hotel não se responsabiliza por danos, avarias ou perda de equipamentos decorrentes da utilização de aparelhos incompatíveis com a tensão elétrica informada.

13.11 – Proibição de Fumar

É terminantemente proibido fumar em todas as dependências internas do hotel, sendo permitido apenas nas áreas externas designadas.



O descumprimento desta norma poderá acarretar a cobrança de multa equivalente ao valor de 1 (uma) diária, referente à higienização e neutralização de odores, valor este que será debitado na conta de hospedagem.

13.12 – Danos Causados

Quaisquer danos materiais causados pelo hóspede, incluindo, mas não se limitando a equipamentos, mobiliário, estrutura física, enxovais e demais bens do hotel, serão avaliados pela equipe responsável.

Os valores correspondentes aos danos serão devidamente informados ao hóspede e acrescidos à conta de hospedagem.

13.13 – Saída Antecipada e Reembolso

Em caso de saída antecipada não programada, será retido o valor correspondente a 1 (uma) diária, sendo o saldo remanescente devolvido na mesma conta bancária ou meio de pagamento utilizado na quitação da hospedagem.

O Trindade Plaza Hotel não realizará restituições a contas de terceiros, sendo a devolução efetuada exclusivamente ao titular do pagamento.

O reembolso se dará em até 5 dias úteis.

13.14 – Hospedagem Day Use

O hotel oferece, mediante disponibilidade e conforme sua conveniência operacional, a modalidade de Day Use, destinada à utilização temporária da unidade habitacional, sem pernoite. Essa modalidade corresponde a um período máximo de 10 (dez) horas, contadas a partir do horário de check-in, e não inclui o serviço de café da manhã, salvo contratação à parte.

O check-in para Day Use é realizado exclusivamente entre 14h00 e 17h00, estando o uso do apartamento sujeito a horários restritivos. O hotel poderá limitar, suspender ou recusar a concessão do Day Use conforme a ocupação, demanda ou necessidade operacional. O descumprimento dos horários estabelecidos poderá acarretar cobrança adicional ou conversão da utilização em diária convencional, a critério do hotel.

13.15 – Objetos Emprestados



O Trindade Plaza Hotel poderá, mediante solicitação e disponibilidade, emprestar determinados objetos aos hóspedes, tais como, mas não se limitando a: extensão elétrica, ferro de passar roupas, guarda-chuvas e cadeira de rodas.

O empréstimo desses objetos será registrado na conta de hospedagem do hóspede, mediante o lançamento de um valor caução, que não será debitado, salvo nas hipóteses de não devolução, extravio ou danos ao objeto emprestado.

O objeto deverá ser devolvido ao hotel:

- Ao final da estadia, ou
- Ao final do dia, conforme a natureza do objeto e as regras específicas do empréstimo.

O valor da caução será diferenciado de acordo com o objeto emprestado, podendo o hotel definir e atualizar os valores conforme critérios próprios, a seu exclusivo critério, sem necessidade de aviso prévio.

Em caso de não devolução do objeto no prazo estabelecido, o hotel fica desde já autorizado a debitar integralmente o valor da caução na conta vinculada à hospedagem.

13.16 – Regimento Interno e Código de Ética

O Trindade Plaza Hotel possui Regimento Interno e Código de Ética próprios, devidamente registrados em Cartório de Registro de Notas de Trindade/GO, disponíveis para consulta mediante solicitação junto à equipe do hotel.

Caso o hóspede identifique que algum colaborador tenha infringido normas previstas nas Políticas de Reservas e Hospedagem, no Regimento Interno ou no Código de Ética, deverá comunicar o ocorrido o mais breve possível à gerência ou direção do hotel.

A comunicação poderá ser realizada presencialmente ou por escrito, através do e-mail: diretoria@trindadeplazahotel.com.br

14 – POLÍTICAS PARA ALIMENTAÇÃO E SERVIÇOS

14.1 – Café da Manhã

O café da manhã está incluso na diária, quando contratado, e será servido diariamente no horário das 06h30 às 10h00.



14.2 – Almoço, Jantar e Coffee Break

Os serviços de almoço, jantar e coffee break serão disponibilizados exclusivamente para grupos, excursões e eventos fechados, mediante:

- Agendamento prévio junto à Central de Reservas / Departamento Comercial;
- Quantidade mínima de 25 (vinte e cinco) pessoas para a execução do serviço;
- Definição prévia de cardápio, horários e valores, conforme negociação específica.

A realização desses serviços está condicionada à disponibilidade operacional do hotel.

15 – POLÍTICA DE PET AMIGO

O Trindade Plaza Hotel aceita a hospedagem de animais de estimação (PET), exclusivamente cães de pequeno e médio porte, com peso máximo de até 15 kg, mediante o cumprimento integral das regras abaixo.

A hospedagem do PET está condicionada à assinatura prévia do Termo de Responsabilidade, fornecido pelo hotel, no qual o hóspede responsável declara ciência e concordância com as seguintes condições:

Compromissos do responsável pelo PET

O responsável pelo animal compromete-se a:

- Manter o cão no colo e/ou com coleira e guia de passeio sempre que estiver nas áreas comuns e sociais do hotel;
- Garantir que o cão seja sociável com pessoas e outros cães, não oferecendo risco ou desconforto a hóspedes, colaboradores ou visitantes;
- Manter o cão fora de todas as áreas de alimentação e bebidas do hotel;
- Agendar previamente a arrumação do quarto, garantindo a presença do hóspede responsável ou a retirada do cão da unidade habitacional durante a execução do serviço de limpeza pela governança;
- Manter o cão sob sua guarda ou de responsável designado em todos os momentos, não sendo permitido deixar o animal sozinho na unidade habitacional por período superior a 2 (duas) horas consecutivas;



- Evitar ruídos, latidos excessivos ou qualquer tipo de perturbação, preservando o bem-estar e o descanso dos demais hóspedes;
- Não lavar, secar ou realizar quaisquer procedimentos de higiene do cão dentro da unidade habitacional do hotel;
- Caso o cão cause qualquer perturbação que gere reclamações, após comunicação formal da gerência, supervisão ou representante designado pelo hotel, compromete-se a retirar imediatamente o animal, providenciando acomodação externa ao Trindade Plaza Hotel Ltda.;
- Efetuar o pagamento da taxa de limpeza no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) por diária e por cão;
- Assumir total e integral responsabilidade por quaisquer danos materiais ou pessoais causados pelo cão a hóspedes, colaboradores, visitantes ou aos bens móveis e imóveis do hotel, incluindo eventuais atendimentos veterinários, isentando e indenizando o Trindade Plaza Hotel Ltda. de qualquer reclamação judicial ou extrajudicial;
- Em caso de danos materiais, autorizar desde já o lançamento e débito dos valores correspondentes na conta vinculada à hospedagem, a serem cobrados no momento do check-out;
- Comprometer-se a enviar, com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao check-in, foto ou arquivo em formato PDF do documento de identificação do responsável pelo cão e da carteira de vacinação do animal, comprovando que a vacina antirrábica foi aplicada em período não superior a 2 (dois) anos da data de envio ou apresentação.
- O não cumprimento de quaisquer das condições acima poderá resultar na suspensão imediata da permanência do PET nas dependências do hotel, sem prejuízo de eventuais cobranças por danos ou custos adicionais.

16 – ESTACIONAMENTO

O Trindade Plaza Hotel disponibiliza estacionamento gratuito aos seus hóspedes, sem cobrança de qualquer tarifa.

O estacionamento possui um número limitado de vagas, que serão disponibilizadas por ordem de chegada, e o qual o hotel não faz reserva destas vagas.



16.1 – Responsabilidade sobre Veículos e Pertences

Por se tratar de um serviço gratuito, o Trindade Plaza Hotel não se responsabiliza por:

- Danos, furtos ou avarias ocorridas aos veículos estacionados;
- Objetos, pertences ou valores deixados no interior dos veículos.

É de inteira responsabilidade do proprietário ou usuário do veículo:

- Manter o veículo devidamente fechado e trancado;
- Zelar pela segurança dos bens deixados em seu interior;
- O hotel não conta com serviço de manobrista, a responsabilidade de estacionar o veículo é do proprietário ou condutor.

17 – INTERNET (Wi-Fi)

O Trindade Plaza Hotel disponibiliza aos seus hóspedes acesso à internet via Wi-Fi, sem custos adicionais, nas dependências do hotel.

O hotel esclarece que não se responsabiliza por eventuais instabilidades, quedas de sinal ou redução na velocidade de conexão, especialmente em períodos de alta demanda, lotação da cidade, eventos, romarias ou por fatores externos alheios ao controle do estabelecimento.

A qualidade do sinal pode variar conforme a localização do hóspede, o número de usuários conectados simultaneamente e as condições da rede pública de telecomunicações.

18 – ROMARIA DO DIVINO PAI ETERNO E GRANDES EVENTOS

Durante o período da Romaria do Divino Pai Eterno, que ocorre anualmente entre o último final de semana de junho e o primeiro final de semana de julho, em razão da altíssima procura e da limitada oferta de hospedagem, aplicam-se condições especiais.

Neste período, todas as reservas, independentemente do canal de venda, estarão sujeitas às mesmas regras aplicáveis às promoções e tarifas não reembolsáveis, incluindo, mas não se limitando a:



- Tarifas
- Confirmação da reserva
- Garantia da reserva
- Cancelamentos
- Alterações de datas
- No-show

Assim, não haverá reembolso em caso de cancelamento, alteração, não comparecimento (No-Show) e saída antecipada da data prevista, conforme as condições estabelecidas para tarifas promocionais e não reembolsáveis.

19 – VENDAS DE INGRESSOS DE PARCEIROS DO TRINDADE PLAZA HOTEL

O Trindade Plaza Hotel poderá, eventualmente, comercializar, intermediar ou facilitar a venda de ingressos, vouchers ou acessos a passeios turísticos, parques, clubes, bares, restaurantes e outros estabelecimentos parceiros.

Ressalta-se que o Trindade Plaza Hotel não possui qualquer responsabilidade sobre:

- A execução das operações realizadas pelas empresas parceiras
- O fornecimento de produtos
- A prestação dos serviços contratados
- A qualidade, segurança, pontualidade ou entrega dos produtos ou serviços adquiridos

Cada empresa parceira é integralmente responsável pelo cumprimento da oferta, pela execução do serviço, pela qualidade do produto entregue e por eventuais obrigações legais, contratuais, fiscais ou operacionais decorrentes da venda.

O Trindade Plaza Hotel atua exclusivamente como um meio de divulgação e/ou intermediação, com o objetivo de facilitar o acesso dos hóspedes aos produtos e serviços ofertados por empresas parceiras, não se caracterizando como fornecedor direto.

Da mesma forma, o Trindade Plaza Hotel não possui responsabilidade pela emissão de nota fiscal de venda ou de prestação de serviços, sendo esta obrigação exclusiva da empresa parceira responsável pelo produto ou serviço contratado.



20 – CLÁUSULA DE ACEITE

Ao efetuar a reserva, bloqueio, contratação ou utilização dos serviços de hospedagem do Trindade Plaza Hotel, seja por meio presencial, telefônico, eletrônico, digital, por intermédio de agências, operadoras, OTAs ou quaisquer outros canais de venda, o cliente, hóspede ou responsável pela reserva declara, para todos os fins legais, que:

- Leu, compreendeu e concorda integralmente com todas as Políticas de Reservas e Hospedagem do Trindade Plaza Hotel;
- Reconhece que as presentes políticas regem a relação contratual entre as partes, aplicando-se a todas as reservas, individuais ou de grupos, excursões, caravanas e eventos;
- Está ciente de que o aceite é automático e obrigatório, independentemente de assinatura física, bastando a confirmação da reserva, o pagamento, o check-in ou a permanência nas dependências do hotel;
- Compromete-se a respeitar integralmente as normas, regras e procedimentos estabelecidos neste documento, no Regimento Interno e no Código de Ética do hotel.

O Trindade Plaza Hotel reserva-se o direito de alterar, atualizar ou revisar suas Políticas de Reservas e Hospedagem a qualquer tempo, mediante divulgação prévia em seus canais oficiais, passando as novas condições a vigorar para reservas realizadas após a data de sua publicação.

21 – CANAL DE OUVIDORIA INSTITUCIONAL

O Trindade Plaza Hotel disponibiliza Canal de Ouvidoria Institucional destinado ao recebimento de sugestões, elogios, críticas, reclamações ou denúncias relacionadas às suas atividades, serviços, condutas internas ou quaisquer situações decorrentes de relacionamento direto ou indireto com o hotel.

O referido canal está acessível a hóspedes, ex-hóspedes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros comerciais e a qualquer pessoa que mantenha ou tenha mantido vínculo ou contato com o Trindade Plaza Hotel.

As manifestações deverão ser encaminhadas exclusivamente para o endereço eletrônico: ouvidoria@trindadeplazahotel.com.br sendo assegurado que o acesso às informações será restrito a pessoas formalmente designadas pela Direção do hotel, responsáveis pela análise, apuração e adoção das providências cabíveis.



As comunicações recebidas serão tratadas com confidencialidade, imparcialidade e responsabilidade, observando-se o Regimento Interno e Código de Ética do Trindade Plaza Hotel e os princípios jurídicos gerais da ética, da boa-fé e da legalidade. Quando solicitado pelo manifestante, ou quando a natureza do caso assim exigir, será preservada a identidade do comunicante, nos limites legais aplicáveis.

O Canal de Ouvidoria possui caráter independente da operação administrativa e operacional cotidiana, garantindo tratamento técnico e isento das informações recebidas, com vistas à melhoria contínua dos serviços, ao fortalecimento da governança interna e ao cumprimento das normas legais e institucionais aplicáveis.

22 – DISPOSIÇÕES GERAIS

As Políticas de Reservas e Hospedagem do Trindade Plaza Hotel estarão permanentemente disponíveis ao público, por meio dos seguintes canais oficiais:

- Site oficial do Trindade Plaza Hotel;
- Envio eletrônico ao cliente, por meio de e-mail;
- Link de acesso direto, disponibilizado nos canais digitais do hotel;
- Motor de reservas, por meio de link de acesso às políticas vigentes.

Qualquer hóspede presente nas dependências do hotel poderá solicitar, a qualquer tempo, o acesso à versão impressa destas Políticas, bastando requerer junto à recepção.

O Trindade Plaza Hotel reserva-se o direito de alterar, atualizar ou revisar quaisquer valores, condições ou disposições expressas neste instrumento, sem aviso prévio, respeitando-se, quando aplicável, as condições já contratadas e confirmadas.

Em períodos de alta demanda, tais como a Romaria do Divino Pai Eterno, feriados prolongados e eventos especiais, poderão ser aplicadas condições específicas, que prevalecerão sobre as regras gerais, desde que devidamente informadas no momento da reserva.

O Trindade Plaza Hotel reserva-se o direito de cancelar reservas que não atendam ou descumpram as políticas, normas e condições estabelecidas neste instrumento, no Regimento Interno ou no Código de Ética, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

**23 – RESPONSABILIDADE DESTE DOCUMENTO**

Este documento, que tem sua **Versão 1.1/2026** e as políticas constantes nele, são de responsabilidade direta, objetiva e total da empresa Trindade Plaza Hotel Ltda, inscrita no CNPJ sob o nº 11.173.449/0001-78.

Trindade/GO, 17 de março de 2026.

Trindade Plaza Hotel Ltda.