



CONCIERGE, CLEARLY ARRANGED

Serviços, ofertas, preços e condições | Services, offers, pricing and terms

A SUA ESTADIA, ELEVADA. | YOUR STAY, ELEVATED.

Recomendações simples estão incluídas. Serviços adicionais só avançam depois de confirmar por escrito o fornecedor, o preço final e as condições.

Simple recommendations are included. Additional services proceed only after the provider, final price and conditions are confirmed in writing.

ENTIDADE ENTITY ZERO PREMIUM, UNIPessoal LDA	VERSÃO VERSION 1.0 - Effective on publication / Em vigor na data de publicação
CONTACTO CONTACT info@zero.rentals	WEBSITE zero.rentals

QUICK GUIDE | GUIA RÁPIDO

How ZERO Concierge works

Como funciona o ZERO Concierge

01	PEDIR REQUEST Diga-nos o que pretende, quando e para quantas pessoas. Tell us what you need, when and for how many people.
02	RECEBER RECEIVE Receba disponibilidade, fornecedor, preço final e regras. Receive availability, provider, final price and rules.
03	CONFIRMAR CONFIRM Confirme por escrito e pague conforme indicado. Confirm in writing and pay as stated.
04	DESFROTAR ENJOY A ZERO acompanha o pedido dentro do âmbito confirmado. ZERO follows the request within the confirmed scope.

O que está incluído | What is included

- Acesso ao concierge durante o horário comunicado para a estadia. | Concierge access during the hours communicated for the stay.
- Recomendações gerais e apresentações simples a fornecedores. | General recommendations and simple provider introductions.
- Preço final e condições antes de qualquer Serviço ZERO ser contratado. | Final price and conditions before any ZERO Service is purchased.
- Um ponto de contacto para acompanhar pedidos confirmados. | One point of contact for confirmed requests.

IMPORTANTE | IMPORTANT

A ZERO não é um serviço de emergência. Em caso de risco, ligue 112 e use o contacto de emergência da propriedade. | ZERO is not an emergency service. If there is a risk, call 112 and use the property's emergency contact.

TRANSPARENT PRICING | PREÇOS TRANSPARENTES

ZERO service fees

Taxas de serviço ZERO

Todos os valores fixos abaixo são preços finais ao consumidor, em euros, incluindo IVA à taxa legal aplicável e encargos obrigatórios da ZERO. Bens e terceiros só estão incluídos quando expressamente indicado. | All fixed amounts below are final consumer prices in euros, including VAT at the legally applicable rate and mandatory ZERO charges. Goods and third parties are included only when expressly stated.

SERVIÇO SERVICE	PREÇO FINAL FINAL PRICE	INCLUI / CRITÉRIO INCLUDES / CRITERION
Acesso concierge e recomendações simples Concierge access and simple recommendations	EUR 0	Incluído para hóspedes ZERO durante a estadia. Included for ZERO guests during their stay.
Coordenação de compras pré-chegada Pre-arrival grocery coordination	EUR 45 / pedido per order	Um pedido, até 60 min de compras e uma entrega. Produtos e custos externos acrescem. One order, up to 60 min shopping and one delivery. Goods and external costs are additional.
Pedido de compras no próprio dia Same-day grocery request	EUR 65 / pedido per order	Sujeito a aceitação e disponibilidade. Produtos e custos externos acrescem. Subject to acceptance and availability. Goods and external costs are additional.
Compras pessoais ou aquisição local Personal shopping or local sourcing	EUR 45 / hora per hour	Mínimo 1 hora; depois, blocos de 30 min a EUR 22.50. One-hour minimum; then 30-minute units at EUR 22.50.
Deslocação adicional Additional travel	EUR 0.50 / km	Até 15 km da propriedade incluídos; acima disso, quilómetros de ida e volta. Up to 15 km from the property included; beyond that, round-trip kilometres.
Itinerário personalizado até 3 dias Personalised itinerary up to 3 days	EUR 95	Uma proposta e uma ronda de alterações. Reservas e fornecedores não incluídos. One proposal and one revision round. Bookings and suppliers not included.
Itinerário personalizado 4-7 dias Personalised itinerary 4-7 days	EUR 175	Uma proposta e uma ronda de alterações. Reservas e fornecedores não incluídos. One proposal and one revision round. Bookings and suppliers not included.
Pedido urgente fora de horário Urgent out-of-hours request	EUR 50 / pedido per request	Serviço não emergencial, apenas quando expressamente aceite pela ZERO. Non-emergency service, only when expressly accepted by ZERO.
Housekeeping adicional Additional housekeeping	EUR 35 / hora per hour	Mínimo 2 horas. Materiais normais incluídos; tratamentos especiais mediante orçamento. Two-hour minimum. Standard materials included; specialist work by quotation.
Renovação de roupa e toalhas Linen and towel refresh	EUR 15 / hóspede per guest	Um conjunto de cama e banho por hóspede. One bed-and-bath set per guest.
Berço com roupa / Cadeira alta / Pack família Cot with linen / High chair / Family pack	EUR 35 / EUR 20 / EUR 45	Preço por estadia. Pack família inclui berço e cadeira alta. Price per stay. Family pack includes cot and high chair.

SERVIÇO SERVICE	PREÇO FINAL FINAL PRICE	INCLUI / CRITÉRIO INCLUDES / CRITERION
Cabazes de boas-vindas Welcome hampers	EUR 69 / EUR 119 / EUR 179	Local Welcome / Premium Algarve / Celebration. Conteúdo final confirmado antes do pagamento. Final contents confirmed before payment.
Planeamento de celebração Celebration planning	EUR 150	Briefing, pesquisa de fornecedores e uma revisão. Brief, supplier sourcing and one revision. Goods and suppliers are additional.
Coordenação presencial de celebração On-site celebration coordination	EUR 45 / hora per hour	Mínimo 2 horas. Deslocação adicional pode aplicar-se. Two-hour minimum. Additional travel may apply.

CURATED PACKAGES | PACKS SELECIONADOS

Offers for a simpler stay

Ofertas para uma estadia mais simples

ARRIVAL READY EUR 69	Coordenação de compras pré-chegada, uma introdução para transfer, duas reservas simples e guia digital. Pre-arrival grocery coordination, one transfer introduction, two simple reservations and the digital guide. <i>Produtos, transfer e custos de fornecedores não incluídos. Goods, transfer and supplier charges excluded.</i>
SIGNATURE STAY EUR 149	Consulta pré-chegada, coordenação de compras, itinerário de 4-7 dias, até cinco pedidos de reserva ou introdução e prioridade de resposta. Pre-arrival consultation, grocery coordination, a 4-7 day itinerary, up to five booking or introduction requests and priority response. <i>Custos de fornecedores, bilhetes e bens não incluídos. Supplier charges, tickets and goods excluded.</i>
CELEBRATION CONCIERGE EUR 225	Até três horas de planeamento e coordenação, pesquisa de fornecedores e uma visita de montagem. Up to three hours of planning and coordination, supplier sourcing and one setup visit. <i>Materiais, presentes, catering e fornecedores não incluídos. Tempo extra: EUR 45/h. Materials, gifts, catering and suppliers excluded. Extra time: EUR 45/h.</i>

Serviços de parceiros | Partner services

Para os serviços abaixo, a ZERO pode recomendar ou apresentar um fornecedor independente. O fornecedor confirma e fatura diretamente o hóspede. A taxa ZERO ao hóspede é EUR 0, salvo se um serviço de planeamento separado for expressamente orçamentado. A ZERO pode receber uma comissão do fornecedor. | For the services below, ZERO may recommend or introduce an independent provider. The provider confirms and invoices the guest directly. The ZERO fee to the guest is EUR 0 unless a separate planning service is expressly quoted. ZERO may receive a commission from the provider.

- Transfers de aeroporto, motorista privado e aluguer de viaturas / airport transfers, private drivers and vehicle rental
- Chef privado, catering e experiências gastronómicas / private chefs, catering and dining experiences
- Babysitting, bem-estar, massagens e fitness / babysitting, wellness, massage and fitness
- Barcos, iates, surf, mergulho, pesca e atividades costeiras / boats, yachts, surf, diving, fishing and coastal activities
- Golfe, parques, atrações, bilhetes e visitas / golf, parks, attractions, tickets and visits
- Outros pedidos especializados aceites pela ZERO / other specialist requests accepted by ZERO

SEM PREÇO ESCONDIDO | NO HIDDEN PRICE

O hóspede recebe a identidade do fornecedor, o preço final, impostos, taxas, prazo de pagamento e cancelamento antes de contratar. | The guest receives the provider identity, final price, taxes, fees, payment deadline and cancellation conditions before contracting.

BOOKING CONFIDENCE | CONFIRMAÇÃO COM CONFIANÇA

Cancellation and refund guide

Guia de cancelamento e reembolso

O resumo abaixo aplica-se aos Serviços ZERO, sem prejuízo de direitos legais e das condições específicas confirmadas para cada pedido. | This summary applies to ZERO Services, without prejudice to statutory rights and service-specific conditions confirmed for each request.

TIPO DE SERVIÇO SERVICE TYPE	REGRA RULE
Planeamento, itinerários e packs concierge Planning, itineraries and concierge packages	Reembolso integral antes de o trabalho começar. Depois do início, é devido o valor proporcional ao trabalho executado; após conclusão, não reembolsável quando legalmente permitido e após consentimento aplicável. Full refund before work starts. After commencement, the proportionate value of work performed is payable; once completed, non-refundable where legally permitted and following any required consent.
Compras e aquisições Shopping and sourcing	Antes das compras: reembolso integral. Depois: são devidos o trabalho executado e os bens não devolutíveis; qualquer valor recuperado junto da loja é devolvido ao hóspede. Before purchasing: full refund. Afterwards: work performed and non-returnable goods remain payable; amounts recovered from the retailer are returned to the guest.
Cabazes, equipamento e housekeeping Hampers, equipment and housekeeping	Mais de 72 h: 100%; 24-72 h: 50%; menos de 24 h ou falta de comparência: sem reembolso, salvo direito legal ou recuperação de custos. More than 72 h: 100%; 24-72 h: 50%; under 24 h or no-show: no refund, except where required by law or costs are recovered.

TIPO DE SERVIÇO SERVICE TYPE	REGRA RULE
Serviços de parceiros Partner services	Aplicam-se as condições do fornecedor, apresentadas antes da confirmação. A ZERO não altera nem substitui essas condições. The supplier's terms apply and are presented before confirmation. ZERO does not alter or replace them.

Direito de livre resolução | Withdrawal rights

Quando a lei atribui 14 dias, a ZERO pede consentimento expresso antes de iniciar o trabalho nesse período. Se o hóspede pedir o início imediato, o trabalho executado continua devido; quando o serviço fica integralmente concluído com o consentimento e reconhecimento exigidos, o direito pode cessar. Certos serviços com data específica, incluindo alojamento, aluguer de viaturas, restauração e lazer, podem estar legalmente excluídos. | Where law grants a 14-day right, ZERO requests express consent before starting during that period. If the guest asks for immediate commencement, work performed remains payable; once fully completed with the required consent and acknowledgement, the right may end. Certain date-specific services, including accommodation, vehicle rental, catering and leisure, may be legally excluded.

DURABLE CONFIRMATION | CONFIRMAÇÃO EM SUPORTE DURADOURO

Service confirmation

Confirmação de serviço

Este modelo deve ser preenchido pela ZERO e enviado ao hóspede antes do pagamento. | ZERO should complete this form and send it to the guest before payment.

Hóspede / Guest	_____
Referência reserva / Booking reference	_____
Propriedade / Property	_____
Datas estadia / Stay dates	_____
Email e telefone / Email and phone	_____
Serviço pedido / Requested service	_____
Data, hora, local / Date, time, place	_____
Participantes / Participants	_____
Alergias, mobilidade, menores / Allergies, mobility, minors	_____
Tipo / Type	☐ Serviço ZERO / ZERO Service ☐ Serviço de Parceiro / Partner Service
Fornecedor / Provider	_____

Preço e pagamento | Price and payment

Taxa ZERO incl. IVA / ZERO fee incl. VAT	EUR _____
Bens e custos adicionais / Goods and additional costs	EUR _____
Preço do parceiro incl. impostos / Partner price incl. taxes	EUR _____
Total pago a ZERO / Total paid to ZERO	EUR _____
Total pago ao parceiro / Total paid to provider	EUR _____
Prazo e meio / Deadline and method	_____
Validade do orçamento / Quote validity	_____
Cancelamento aplicável / Applicable cancellation	_____

ACCEPTANCE | ACEITAÇÃO

Guest authorisations

Autorizações do hóspede

[] Confirmo os detalhes, o fornecedor quando aplicável, o preço final e a regra de cancelamento. | I confirm the details, provider where applicable, final price and cancellation rule.

[] Aceito as Condições Gerais ZERO e, para Serviço de Parceiro, as condições do fornecedor. | I accept the ZERO Terms and, for a Partner Service, the provider's terms.

[] Autorizo a partilha dos dados estritamente necessários com o fornecedor identificado. | I authorise the sharing of strictly necessary data with the identified provider.

[] Quando aplicável, solicito expressamente que o Serviço ZERO comece durante o prazo de 14 dias. | Where applicable, I expressly request the ZERO Service to begin during the 14-day period.

[] Reconheço que, se o Serviço ZERO ficar integralmente executado após esse consentimento, posso perder o direito de livre resolução nos termos legais. | I acknowledge that, if the ZERO Service is fully performed following that consent, I may lose the withdrawal right as provided by law.

Nome / Name

Data e hora / Date and time

**Assinatura ou aceitação escrita /
Signature or written acceptance**

**Confirmado pela ZERO / Confirmed
by ZERO**

SUPORTE DURADOURO | DURABLE MEDIUM

A confirmação pode ser assinada ou aceite por email/WhatsApp, desde que o hóspede consiga guardar e reproduzir o conteúdo. | The confirmation may be signed or accepted by email/WhatsApp where the guest can store and reproduce the content.

Condições Gerais do Serviço Concierge

Versão 1.0 - aplicável a partir da data de publicação. | Version 1.0 - effective on publication.

1. Identificação e contacto

ZERO PREMIUM, UNIPessoal LDA, NIPC 519 512 790, com sede na Avenida Dom João II, n.º 20, 1.º, 1990-095 Lisboa, Portugal.

Marca e contacto comercial: ZERO PREMIUM; website: <https://www.zero.rentals>; email: info@zero.rentals; contacto telefónico/WhatsApp: o número indicado na confirmação da reserva ou mensagem de chegada.

Estas condições aplicam-se aos serviços de concierge contratados pelo Hóspede à ZERO. As condições da reserva do alojamento mantêm-se separadas, salvo indicação escrita em contrário.

2. Definições e âmbito

Hóspede significa a pessoa maior de 18 anos que solicita ou confirma um Serviço para si ou para o seu grupo.

Serviço ZERO significa um serviço prestado e faturado diretamente pela ZERO, incluindo planeamento, compras, housekeeping, equipamentos, cabazes e coordenação expressamente identificada como tal.

Serviço de Parceiro significa um serviço prestado, confirmado e faturado por um fornecedor independente. A ZERO pode recomendar ou apresentar o fornecedor e pode receber deste uma comissão de referência, sem alterar o preço final confirmado ao Hóspede.

A ZERO não presta serviços de emergência. Em risco para pessoas ou bens, o Hóspede deve ligar 112 e utilizar o contacto de emergência da propriedade.

3. Pedidos, orçamentos e formação do contrato

Um pedido não constitui reserva. Antes da confirmação, o Hóspede recebe, em suporte duradouro, a descrição, data ou período, fornecedor quando aplicável, preço final, impostos e taxas aplicáveis, custos adicionais previsíveis, condições de pagamento e cancelamento.

Quando o preço não possa ser determinado antecipadamente, a ZERO indica o método de cálculo ou apresenta orçamento detalhado. Salvo prazo diferente no próprio orçamento, este é válido por 48 horas e enquanto houver disponibilidade.

O contrato forma-se quando a ZERO confirma por escrito e recebe o pagamento ou quando aceita expressamente outra modalidade. Para Serviços de Parceiro, o contrato forma-se diretamente entre o Hóspede e o fornecedor segundo as condições deste.

Alterações, substituições ou custos adicionais só produzem efeito depois de aceites pelo Hóspede por escrito.

4. Preços, impostos e pagamento

Todos os preços fixos da ZERO constam em euros e correspondem ao preço total ao consumidor, incluindo IVA à taxa legal aplicável e encargos obrigatórios da ZERO, salvo erro manifesto prontamente corrigido antes da contratação.

Bens, bilhetes, transportes, taxas de entrada, entregas, deslocações acima do limite incluído e serviços de terceiros apenas estão incluídos quando o orçamento o declarar expressamente.

Serviços ZERO são pagos antecipadamente, salvo acordo escrito. Serviços de Parceiro são pagos diretamente ao fornecedor. A ZERO não recebe fundos destinados a Serviços de Parceiro, salvo se vier a estar legalmente habilitada e isso for claramente indicado antes da contratação.

É emitida fatura ou fatura-recibo nos termos legais. O não pagamento no prazo indicado permite cancelar a confirmação sem prejuízo de valores já devidos por trabalho realizado ou custos assumidos com autorização.

5. Disponibilidade e execução

Todos os serviços dependem de capacidade, localização, meteorologia, disponibilidade de fornecedores e informação correta do Hóspede. A ZERO não garante pedidos que não tenham sido confirmados por escrito.

A ZERO executa os seus serviços com diligência profissional e pode propor alternativa equivalente. Nenhuma substituição com impacto material no preço, qualidade ou horário é realizada sem consentimento.

Horários estimados não constituem garantia absoluta quando dependam de tráfego, clima, filas, autoridades, fornecedores ou outros fatores fora do controlo razoável da ZERO.

6. Cancelamentos, alterações e reembolsos

Aplicam-se as regras resumidas na Tabela de Cancelamento deste Pack e quaisquer condições específicas identificadas na confirmação. Em caso de divergência, prevalece a condição específica expressamente aceite para o serviço, desde que não reduza direitos imperativos.

Reembolsos devidos pela ZERO são processados, sem demora injustificada, pelo meio de pagamento original sempre que possível. Custos de terceiros apenas são devolvidos na medida em que sejam recuperados junto do fornecedor.

Se a ZERO cancelar um Serviço ZERO, o Hóspede pode escolher alternativa equivalente ou reembolso integral da parte não prestada. Isto não afeta outros direitos legais.

7. Contratos a distância e livre resolução

Quando exista legalmente direito de livre resolução, o Hóspede dispõe, em regra, de 14 dias a contar da celebração do contrato.

Se o Hóspede solicitar expressamente o início do Serviço ZERO durante esse prazo, deve pagar o montante proporcional ao que tiver sido executado até comunicar a resolução. Se o serviço for integralmente executado após consentimento expresse e reconhecimento da perda do direito, o direito de livre resolução cessa nos termos legais.

A lei prevê exceções, nomeadamente para alojamento não residencial, aluguer de viaturas, restauração e serviços de lazer com data ou período específicos. O fornecedor indicará a regra aplicável antes da confirmação.

8. Fornecedores independentes

Nos Serviços de Parceiro, o fornecedor é responsável por licenças, seguros, segurança, qualificações, execução, faturação, cancelamentos e reembolsos. O Hóspede deve analisar e aceitar as condições do fornecedor antes de contratar.

A ZERO procura trabalhar com operadores adequados e pode retirar uma recomendação, mas não controla atos, omissões ou disponibilidade de fornecedores independentes. Nada nesta cláusula exclui responsabilidade da ZERO por culpa própria, escolha culposa quando legalmente aplicável ou direitos imperativos do consumidor.

Atividades turísticas, marítimas, desportivas, transporte e aluguer apenas devem ser contratadas a operadores legalmente habilitados e segurados. A identificação do operador é comunicada na confirmação do fornecedor.

9. Obrigações do Hóspede

O Hóspede fornece dados completos e verdadeiros, confirma horários, número e idade dos participantes, mobilidade, alergias, restrições alimentares e requisitos relevantes, e verifica a confirmação antes de pagar.

O Hóspede é responsável por cumprir instruções de segurança, limites de idade, regras da propriedade e do fornecedor e por supervisionar menores, salvo quando exista contrato direto com prestador de cuidados infantis.

O Hóspede indemniza danos causados por si ou pelo seu grupo a equipamentos ou bens fornecidos, exceto desgaste normal ou defeito do serviço.

10. Alimentação, álcool, bem-estar e menores

Alergias e intolerâncias devem ser comunicadas por escrito. A ZERO transmite a informação ao fornecedor, mas cozinhas e cadeias de abastecimento podem conter contaminação cruzada; qualquer garantia deve ser confirmada pelo fornecedor.

Bebidas alcoólicas apenas são fornecidas a maiores de 18 anos, podendo ser exigida identificação. É sempre disponibilizada alternativa sem álcool quando um cabaz inclua bebida alcoólica.

Massagem, fitness e bem-estar não substituem avaliação ou tratamento médico. O Hóspede deve declarar limitações relevantes ao profissional.

Babysitting e cuidados infantis são Serviços de Parceiro contratados diretamente. O responsável legal deve verificar identificação, experiência, condições e contactos do prestador e fornecer instruções e autorizações adequadas.

11. Acesso à propriedade, chaves e bens pessoais

Ao solicitar entrega, compras, housekeeping ou montagem, o Hóspede autoriza o acesso estritamente necessário à propriedade nos horários confirmados.

Dinheiro, joias, documentos e outros objetos de valor devem ser guardados. A ZERO não responde por perda sem prova de ato ou omissão imputável, sem prejuízo de responsabilidade que não possa ser excluída por lei.

12. Responsabilidade e força maior

A ZERO responde pelos danos diretamente causados por incumprimento culposos dos Serviços ZERO, nos limites permitidos pela lei. Nada exclui responsabilidade por dolo, culpa grave, morte ou lesão pessoal imputável, nem direitos imperativos.

A ZERO não responde por atraso ou impossibilidade resultante de evento fora do seu controlo razoável, incluindo condições meteorológicas severas, incêndio, falha de infraestrutura, decisão de autoridade, greve, restrição de navegação ou indisponibilidade geral. A ZERO informa o Hóspede e procura alternativa razoável ou reembolsa a parte do Serviço ZERO não prestada.

13. Dados pessoais

A ZERO é responsável pelo tratamento dos dados necessários para responder, orçamentar, contratar, faturar, prestar apoio e cumprir obrigações legais. A base jurídica é a execução do contrato, diligências pré-contratuais, obrigação legal e, quando aplicável, interesse legítimo ou consentimento.

Os dados estritamente necessários podem ser comunicados ao fornecedor escolhido, processadores de pagamento, consultores e autoridades. Dados de saúde, alergias ou menores só são tratados quando necessários e com fundamento legal adequado.

O titular pode solicitar acesso, retificação, apagamento, limitação, portabilidade ou oposição através de info@zero.rentals, sem prejuízo de conservação legal. Pode ainda apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados em <https://www.cnpd.pt>.

14. Reclamações e resolução de litígios

Reclamações devem ser enviadas para info@zero.rentals, com referência da reserva, serviço, data e solução pretendida. A ZERO procura responder no prazo de 10 dias úteis.

O Livro de Reclamações Eletrónico está disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt>.

Para serviços prestados no Algarve, o consumidor pode recorrer ao CIMAAL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve: Avenida 5 de Outubro, n.º 55, R/C Dto., 8000-075 Faro; +351 289 823 135; info@consumoalgarve.pt; <https://www.consumoalgarve.pt>.

Para serviços prestados nos Açores, pode recorrer ao CIMARA - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo dos Açores: Rua S. Joaquim, n.º 1, R/C Dto., 9500-112 Ponta Delgada; +351 296 247 830; consumidores@ocimara.pt; <https://www.ocimara.pt>.

Quando não exista centro territorialmente competente, pode ser aplicável o CNIACC: geral@cniacc.pt; <https://www.cniacc.pt>. A informação atualizada consta em <https://www.gov.pt/guias/resolucao-de-conflitos-de-consumo>.

15. Lei, idioma e versão aplicável

Aplica-se a lei portuguesa, sem prejuízo da proteção imperativa do país de residência do consumidor quando aplicável. São competentes os tribunais determinados pelas regras legais; esta cláusula não limita o acesso do consumidor a RAL ou foro legalmente competente.

A versão portuguesa é a versão contratual de referência. A tradução inglesa é fornecida para conveniência e deve ser interpretada de modo coerente com a versão portuguesa.

Aplica-se a versão entregue e aceite na data da confirmação. Alterações posteriores não afetam reservas já confirmadas, salvo imposição legal ou acordo do Hóspede.

Concierge Service Terms and Conditions

Version 1.0 - effective on publication.

1. Identity and contact

ZERO PREMIUM, UNIPESSOAL LDA, Portuguese company number 519 512 790, registered at Avenida Dom João II, no. 20, 1st floor, 1990-095 Lisbon, Portugal.

Brand and commercial contact: ZERO PREMIUM; website: <https://www.zero.rentals>; email: info@zero.rentals; telephone/WhatsApp: the number stated in the booking confirmation or arrival message.

These terms apply to concierge services purchased by the Guest from ZERO. The accommodation booking terms remain separate unless ZERO expressly states otherwise in writing.

2. Definitions and scope

Guest means the person aged 18 or over who requests or confirms a Service for themselves or their group.

ZERO Service means a service supplied and invoiced directly by ZERO, including planning, shopping, housekeeping, equipment, hampers and coordination expressly identified as such.

Partner Service means a service supplied, confirmed and invoiced by an independent provider. ZERO may recommend or introduce the provider and may receive a referral commission from that provider without altering the final price confirmed to the Guest.

ZERO is not an emergency service. If people or property are at risk, the Guest must call 112 and use the property's emergency contact.

3. Requests, quotations and contract formation

A request is not a booking. Before confirmation, the Guest receives on a durable medium the description, date or period, provider where applicable, final price, applicable taxes and fees, foreseeable additional charges, payment terms and cancellation rules.

Where the price cannot be calculated in advance, ZERO states the calculation method or supplies a detailed quotation. Unless the quotation says otherwise, it remains valid for 48 hours and while availability lasts.

The contract is formed when ZERO confirms in writing and receives payment, or expressly accepts another payment arrangement. For Partner Services, the contract is formed directly between the Guest and the provider under the provider's terms.

Changes, substitutions or additional costs only take effect after written acceptance by the Guest.

4. Prices, taxes and payment

All fixed ZERO prices are in euros and are final consumer prices, including VAT at the legally applicable rate and mandatory ZERO charges, except for a manifest error corrected before contract formation.

Goods, tickets, transport, entrance charges, deliveries, travel beyond the included limit and third-party services are included only where the quotation expressly says so.

ZERO Services are prepaid unless agreed otherwise in writing. Partner Services are paid directly to the provider. ZERO does not receive money intended for Partner Services unless it becomes legally authorised to do so and clearly states this before contracting.

ZERO issues the legally required invoice or invoice-receipt. Failure to pay by the stated deadline allows cancellation, without affecting amounts already due for authorised work or committed costs.

5. Availability and performance

All services depend on capacity, location, weather, supplier availability and accurate Guest information. ZERO does not guarantee requests not confirmed in writing.

ZERO performs its own services with professional care and may propose an equivalent alternative. No substitution materially affecting price, quality or timing is made without consent.

Estimated times are not absolute guarantees where affected by traffic, weather, queues, authorities, providers or other matters outside ZERO's reasonable control.

6. Cancellations, changes and refunds

The Cancellation Table in this Pack and any service-specific conditions in the confirmation apply. If they differ, the specifically accepted service condition prevails provided it does not reduce mandatory rights.

Refunds due from ZERO are processed without undue delay using the original payment method where possible. Third-party charges are refunded only to the extent recovered from the provider.

If ZERO cancels a ZERO Service, the Guest may choose an equivalent alternative or a full refund for the unperformed part. Other statutory rights remain unaffected.

7. Distance contracts and withdrawal

Where a statutory withdrawal right exists, the Guest normally has 14 days from contract formation.

If the Guest expressly requests a ZERO Service to begin during that period, the Guest must pay the proportionate value performed before communicating withdrawal. If fully performed after express consent and acknowledgement that the right will be lost, the withdrawal right ends as provided by law.

The law contains exceptions, including non-residential accommodation, vehicle rental, catering and leisure services for a specific date or period. The provider will identify the applicable rule before confirmation.

8. Independent providers

For Partner Services, the provider is responsible for licensing, insurance, safety, qualifications, performance, invoicing, cancellations and refunds. The Guest must review and accept the provider's terms before contracting.

ZERO seeks suitable operators and may withdraw a recommendation, but does not control independent providers' acts, omissions or availability. This does not exclude ZERO's liability for its own fault, negligent selection where legally applicable, or mandatory consumer rights.

Tourism, maritime, sporting, transport and vehicle-rental activities should only be purchased from legally authorised and insured operators. The provider's identity is stated in its confirmation.

9. Guest responsibilities

The Guest supplies complete and accurate information, confirms times, participant numbers and ages, mobility, allergies, dietary restrictions and relevant requirements, and checks the confirmation before paying.

The Guest must follow safety instructions, age limits, property and provider rules, and supervise minors unless a direct childcare contract is in place.

The Guest is responsible for damage caused by the Guest or group to supplied equipment or property, excluding fair wear and service defects.

10. Food, alcohol, wellness and minors

Allergies and intolerances must be disclosed in writing. ZERO passes them to the provider, but kitchens and supply chains may involve cross-contamination; any guarantee must come from the provider.

Alcohol is supplied only to persons aged 18 or over and identification may be required. A non-alcoholic alternative is available whenever a hamper would otherwise include alcohol.

Massage, fitness and wellness do not replace medical assessment or treatment. The Guest must disclose relevant limitations to the professional.

Babysitting and childcare are Partner Services purchased directly. The legal guardian must review the provider's identity, experience, conditions and contacts and give appropriate instructions and authority.

11. Property access, keys and personal possessions

By requesting delivery, shopping, housekeeping or setup, the Guest authorises access strictly necessary for the confirmed service and time.

Cash, jewellery, documents and valuables should be secured. ZERO is not responsible for loss without evidence of an attributable act or omission, subject to liability that cannot legally be excluded.

12. Liability and force majeure

ZERO is liable for direct loss caused by culpable breach of ZERO Services to the extent permitted by law. Nothing excludes liability for fraud, gross negligence, attributable death or personal injury, or mandatory consumer rights.

ZERO is not responsible for delay or inability caused by events outside its reasonable control, including severe weather, fire, infrastructure failure, authority action, strike, navigation restriction or widespread unavailability. ZERO informs the Guest and seeks a reasonable alternative or refunds the unperformed part of the ZERO Service.

13. Personal data

ZERO controls data necessary to respond, quote, contract, invoice, support the Guest and comply with law. The legal basis is contract performance, pre-contract steps, legal obligation and, where applicable, legitimate interest or consent.

Strictly necessary data may be shared with the selected provider, payment processors, advisers and authorities. Health, allergy or children's data are processed only when necessary and with an appropriate legal basis.

The data subject may request access, correction, erasure, restriction, portability or objection through info@zero.rentals, subject to lawful retention. A complaint may also be lodged with the Portuguese Data Protection Authority at <https://www.cnpd.pt>.

14. Complaints and dispute resolution

Complaints should be sent to info@zero.rentals with the booking reference, service, date and desired outcome. ZERO aims to respond within 10 business days.

The official electronic Complaints Book is available at <https://www.livroreclamacoes.pt>.

For services supplied in the Algarve, consumers may use CIMAAL - Algarve Consumer Conflict Arbitration Centre: Avenida 5 de Outubro, no. 55, ground floor right, 8000-075 Faro; +351 289 823 135; info@consumoalgarve.pt; <https://www.consumoalgarve.pt>.

For services supplied in the Azores, consumers may use CIMARA - Azores Consumer Information, Mediation and Arbitration Centre: Rua S. Joaquim, no. 1, ground floor right, 9500-112 Ponta Delgada; +351 296 247 830; consumidores@ocimara.pt; <https://www.ocimara.pt>.

Where no territorial centre is competent, CNIACC may apply: geral@cniacc.pt; <https://www.cniacc.pt>. Current information is available at <https://www.gov.pt/guias/resolucao-de-conflitos-de-consumo>.

15. Law, language and applicable version

Portuguese law applies, without prejudice to mandatory protection in the consumer's country of residence where applicable. Courts are determined by law; this clause does not limit access to ADR or a legally competent forum.

The Portuguese version is the controlling contractual text. The English translation is supplied for convenience and should be interpreted consistently with the Portuguese version.

The version delivered and accepted on confirmation applies. Later changes do not affect existing confirmed bookings unless required by law or agreed by the Guest.

Official channels and legal references

Canais oficiais e referencias legais

The links below are provided so guests and ZERO staff can check the current official information. | As ligações abaixo permitem aos hóspedes e a equipa ZERO consultar informação oficial atualizada.

Livro de Reclamações Eletrónico	https://www.livroreclamacoes.pt
ASAE - Afixação de preços	https://www.asae.gov.pt/perguntas-frequentes1/area-economica/precos/afixacao-de-precos.aspx
CIMAAL - Algarve	https://www.consumoalgarve.pt
CIMARA - Açores	https://www.ocimara.pt
CNIACC - Nacional	https://www.cniacc.pt
Portal gov.pt - Resolução de conflitos	https://www.gov.pt/guias/resolucao-de-conflitos-de-consumo
CNPD - Proteção de dados	https://www.cnpd.pt
Turismo de Portugal - RNAVT	https://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Licenciamento_Registo_da_Atividade/Agencia_Viagem_Turismo/Paginas/default.aspx
Turismo de Portugal - RNAAT	https://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Licenciamento_Registo_da_Atividade/Agentes_Animacao_Turistica/Paginas/default.aspx
CONTACT ZERO info@zero.rentals zero.rentals WhatsApp/contact number provided with the booking	