

CONDICIONES GENERALES

1. Introducción

El presente documento tiene por finalidad regular los TERMINOS Y/O CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN de los servicios de Pre-Reserva y Reserva on-line (en adelante, e indistintamente, los servicios de Pre-Reserva y Reserva on-line, o los servicios) de VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO, con domicilio en Avenida Hipólito Yrigoyen esquina Calle Castelli (Apart Hotel) y Avenida Hipólito Yrigoyen esquina Calle Los Franceses (Multiespacio), ambos domicilios de la Ciudad de San Rafael provincia de Mendoza, Teléfonos 260 422-1204 y 260 440-6178. Los Términos "Usted" y "Usuario" se emplean aquí para referirse a todos los individuos y/o entidades que por cualquier razón accedan a www.vecchiaterra.com.ar o utilicen sus servicios.

La utilización de estos servicios supondrá la aceptación plena y sin reservas, y la validez, de todos y cada uno de los Términos y/o Condiciones Generales -que se considerarán automáticamente incorporadas en el contrato que se suscriba con VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO, sin que sea necesaria su transcripción escrita en el mismo- recogidas en la última versión actualizada de estos Términos y/o Condiciones Generales.

2. USO DE LOS SERVICIOS DE PRE-RESERVA Y RESERVA ON-LINE DE VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO

2.1 Servicios de Pre-Reserva

Los servicios de Pre-Reserva online son meramente informativos, y tienen por finalidad únicamente ofrecer al usuario la posibilidad de consultar la disponibilidad de departamento en el Apart Hotel. Antes de la confirmación de la reserva, el usuario tiene conocimiento de la existencia de ciertas restricciones existentes en el Apart Hotel en relación con servicios concretos que puedan no estar disponibles durante su estancia o respecto al uso restringido de algunas zonas del hotel. Dichas restricciones se deben a la situación actual con el Covid-19 y las limitaciones establecidas. El usuario las conoce con antelación. EN LAS 24 HS SUBSIGUIENTES A COMUNICARSE CON EL APART HOTEL, EL USUARIO RECIBIRÁ UN E-MAIL O MENSAJE DE WHATSAPP CONFIRMANDO LA REALIZACIÓN DE SU RESERVA, POR LO QUE ÚNICAMENTE SERÁN VINCULANTES CON VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO MEDIANTE DICHA CONFIRMACIÓN. El usuario debe verificar la confirmación de la reserva y notificar a VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO, inmediatamente y por escrito, cualquier error.

2.2. Servicios de Reserva online

a. Los servicios de Reserva online tienen por finalidad la reservación de un departamento en VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO. LA UTILIZACIÓN DE ESTOS SERVICIOS SUPONDRÁ LA ACEPTACIÓN PLENA E ÍNTEGRA, Y LA VALIDEZ, DE TODOS Y CADA UNO DE LOS TÉRMINOS Y/O CONDICIONES GENERALES.

b. Procedimiento de contratación: Al utilizar el servicio el usuario recibirá un mail o mensaje de Whatsapp en el que se indicará que su orden de compra se encuentra en proceso de confirmación. Si usted es consumidor, una vez realizado el cargo correspondiente a su reserva, recibirá nuevamente un mail o mensaje de Whatsapp con un voucher de alojamiento. Este archivo será válido como comprobante de su reserva.

c. Garantía: VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO no solicita datos de tarjeta de crédito para realizar señas de reservas o garantías. A tal fin enviará un link de pago, código QR, o bien datos de una cuenta para realizar un depósito o transferencia bancaria. La reserva queda confirmada y garantizada mediante el pago previo del 30% del total de la estadía (o, en estadías menores a 3 noches, mediante el pago previo de al menos una noche) con estos medios.

d. Resolución o cancelación de la reserva. Costes: La cancelación de reservas por el usuario no le ocasionará gastos de cancelación anticipada, siempre y cuando ésta se efectúe con un mínimo de 72 horas antes del día del ingreso. Si la cancelación se efectúa durante las 48 horas previas al día de entrada, se cobrará el 50% del coste total de la reserva. En caso de que el cliente no se presente en el hotel sin previo aviso, se le cobrará el 100% del coste total de la estancia. En ningún caso habrá reintegro alguno de valores entregados en concepto de pago o seña. VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO y el usuario convendrán una nueva fecha para la utilización del servicio contratado.

e. Políticas para niños VECCHIA TERRA APART HOTEL

Los huéspedes menores de 4 años no abonan tarifa.

f. Política de menores.

Los menores de 18 años deberán alojarse en el Apart Hotel acompañados de sus padres, tutores o adultos debidamente autorizados por aquéllos. El personal del Apart Hotel podrá requerir la documentación pertinente que identifique a los adultos como sus padres/tutores o personas autorizadas.

g. Precios por departamento y noche.

Los precios son válidos únicamente por escrito y durante el plazo que en ellos se indique. Cuando existan razones justificables, VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO se reserva el derecho de modificar estas tarifas sin previo aviso.

Los precios relativos a la reserva se le indicarán durante el proceso de reserva.

h. Los precios que se muestran en el momento de la reserva incluyen el impuesto equivalente según la tarifa impositiva aplicable en el momento.

En caso de que la tarifa impositiva cambiara entre la fecha de la reserva y la fecha de la entrega de los servicios, generando una disparidad, de acuerdo a las regulaciones impositivas la tarifa impositiva que se aplicará al precio final será la que corresponda en el momento de la entrega de

los servicios o la acumulación del impuesto, aun en los casos en que esto ocasionara un aumento en relación con el precio final indicado al cliente durante la reserva.

2.3 CONDICIONES APLICABLES AL PROCESO DEL CHECK IN DE VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO.

a. El Check In se realizará de manera online, sencilla y protegiendo sus datos digitales. El usuario podrá acceder a realizar este paso con anticipación completando el formulario que se le enviará para tal fin junto con la confirmación de la reserva. Ingresará su número de reserva y apellido para proceder a la registración. En el mismo proceso se le solicitará adjuntar copias escaneadas/fotografía de los documentos de identidad de todas las personas que se alojarán en VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO.

b. El horario de ingreso a VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO es a partir de las 15 horas.

2.4 El usuario se compromete a utilizar los servicios de manera acorde a la Ley, moral, buenas costumbres y orden público, así como con lo dispuesto en los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación. En consecuencia, queda obligado a no utilizar los servicios con fines o efectos ilícitos y/o contrarios a lo establecido en los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación, lesivos de derechos y/o intereses de terceros o que, de cualquier forma, puedan dañar los servicios, instalaciones, mobiliario de VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO y/o su imagen.

2.5 El usuario se compromete a respetar el horario de descanso establecido de las 00 a las 08 horas, autorizando a VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO para hacer uso del derecho de admisión ante quien no cumpla con esta obligación.

2.6 No se permite la pernoctación de personas que no se hayan registrado en el check in y pagado el equivalente a pax adicional. Las visitas dentro del departamento estarán permitidas solo cuando sean comunicadas con anterioridad en recepción.

2.7 VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO podrá, para mayor agilidad y en beneficio de los usuarios, modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, los servicios prestados, o las Condiciones de operatividad, técnicas y de uso de los servicios. Del mismo modo, los usuarios, con objeto de mejorar el servicio y establecer un óptimo nivel de calidad, objetivo último de VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO, podrán sugerir aquellas modificaciones que ellos estimen útiles, poniéndose en contacto con los responsables de la página a través de la dirección de correo electrónico: comercial@vecchiaterra.com.ar, o por Teléfono/Whatsapp al número 260 440-6178.

2.8 REGLAS DE CONVIVENCIA EN SOLÁRIUM Y PISCINA DE VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO

Menores de doce (12) años deben ingresar acompañados de un adulto responsable. Queda prohibida la entrada de animales al recinto de la piscina. No está permitido el uso de calzado de calle en la zona de césped. No está permitido ingresar descalzo o mojado a zona de baños, gym y cambiadores. El usuario debe acceder a los vestuarios para cambiarse, solo se permite el acceso al recinto de baño y césped con traje de baño y alguna prenda para resguardarse del sol. No se permite fumar en zona de baño. Fumadores deben utilizar ceniceros y no deben arrojar las colillas al suelo. Se prohíbe el uso de la piscina a todas aquellas personas que padezcan enfermedades infectocontagiosas, heridas visibles o se encuentren en estado de embriaguez, o bajo el efecto de sustancias psicoactivas. No se permite el ingreso a la piscina con cadenas, collares, camisetas, o elementos similares que permitan el atrapamiento mecánico. Prohibido correr en el perímetro de solárium y piscina. Prohibido introducir ningún objeto de cristal ni material cortante en el recinto de baño.

2.9 CLÁUSULA DE EVENTOS

La empresa asumirá el compromiso de prestar el servicio de solárium al cliente, salvo que hubiera eventos contratados con anterioridad a la reserva, en donde se limitara el horario de uso informando al cliente por escrito.

2.9.1 RESPONSABILIDAD DE VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO ANTE LOS VEHÍCULOS ESTACIONADOS EN LA COCHERA

VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO mantiene su responsabilidad ante robo sufrido en el vehículo estacionado, no teniendo alcance este compromiso ante hurto o daño en el automotor.

3. CONDICIONES APLICABLES AL PROCESO DEL CHECK OUT DE VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO.

A la hora de dejar libre el departamento reservado en el Apart Hotel, les resultarán de aplicación las siguientes Condiciones Particulares:

3.1 Funcionamiento del proceso de Check out

a. Los usuarios tendrán que acudir personalmente al puesto de recepción del Apart Hotel a la hora de dejar libre su departamento. Allí se les solicitará un tiempo prudencial de espera para realizar el correspondiente chequeo del departamento.

b. El proceso de Check out funcionará de la siguiente manera:

Se le brindará al usuario toda la información relacionada con su estancia en el Apart Hotel: número de noches reservadas, número de huéspedes, fecha de llegada y de salida, número de reserva, datos de facturación y cantidad total a pagar por los servicios prestados (precio, IVA y tasas aplicables desglosadas).

El usuario podrá realizar el Check out hasta las 11 AM del mismo día de salida del Apart Hotel, de lo contrario, tendrá que abonar los valores correspondientes por Late Check out , siendo estos los

siguientes: hasta las 15 horas el 25% de la tarifa. A partir de las 15 horas 50% de la tarifa. A partir de las 18 horas el 100% de la tarifa.

3.2 Pago en el procedimiento del Check-out

a. El precio informado por el personal de recepción concernirá al total que se corresponda con la contratación del usuario de los servicios prestados por VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO y, en su caso, con los gastos adicionales en los que el usuario hubiera podido incurrir desde el día de su entrada en el Apart Hotel hasta su salida.

b. Como gasto adicional serán considerados todos aquellos servicios disfrutados por el usuario durante su estancia en el Apart Hotel, y que no estuvieran incluidos en el precio inicial de la reserva del Departamento que contrató (a título enunciativo pero no limitativo, el desayuno si es que no está incluido en el precio inicial, adquisición de productos del minibar, productos Tradiciones, Spa, lavadero, etc., en adelante los Gastos Adicionales).

c. También serán considerados gastos adicionales los cargos producidos por: extravío o roturas de elementos que forman parte del inventario del departamento, multa por incumplir la prohibición de fumar dentro del departamento, o el costo extra por utilizar más de una cochera en el estacionamiento.

3.3. Obligaciones y responsabilidades del usuario en relación con el proceso de Check out

a. El usuario garantiza que los datos personales y de facturación facilitados a VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO son veraces, exactos, actuales y completos y se hace responsable de comunicar a VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO cualquier modificación de los mismos, a fin de que se pueda efectuar el correspondiente cobro.

b. El usuario se compromete a cumplir estrictamente con el procedimiento de Check out y con las obligaciones previstas en las presentes Condiciones Particulares.

4. PROTECCIÓN DE DATOS

En el presente apartado se desarrolla la información sobre el tratamiento de sus datos respecto a la realización de reservas y pre-reservas.

¿CON QUÉ FINALIDAD TRATARÁ VECCHIA TERRA APART HOTEL LOS DATOS PERSONALES DEL TITULAR Y DURANTE CUÁNTO TIEMPO?

Le informamos que los datos facilitados por el Titular de la cuenta son tratados por VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO con las siguientes finalidades:

Gestionar la realización de las reservas y/o pre-reservas solicitadas por el usuario.

Envío de la confirmación o documentación de la reserva realizada.

En el supuesto de prestar el consentimiento para ello, el envío de comunicaciones comerciales por parte de VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO.

¿QUÉ DATOS DEL USUARIO TRATARÁ VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO?

Para la correcta prestación de los servicios VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO tratará las siguientes categorías de datos:

Datos identificativos: nombre, apellidos, nacionalidad.

Datos de contacto: dirección de correo electrónico, número de teléfono.

Datos de transacción de bienes y servicios en VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO: Productos y servicios adquiridos o sobre los que el Usuario muestre interés.

Preferencias de estancia.

Otros datos: datos facilitados por los propios interesados en los campos abiertos.

Los datos solicitados al Titular son obligatorios para la correcta prestación de los servicios y, por tanto, la negativa a suministrarlos supondrá la imposibilidad de prestar los mismos. En aquellos casos en los que se soliciten datos que no sean obligatorios, se le indicará en el mismo formulario.

En caso de que el usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en la Política de Privacidad, eximiendo a VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DEL USUARIO?

La legitimación para el tratamiento de sus datos personales será la ejecución del contrato entre las partes. En el caso del envío de comunicaciones comerciales, será el consentimiento del titular.

Los consentimientos obtenidos para las finalidades mencionadas son independientes por lo que el usuario podrá revocar solo uno de ellos no afectando a los demás.

Para revocar dicho consentimiento, el Usuario podrá contactar con VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO a través de los canales siguientes: comercial@vecchiaterra.com.ar Telefónicamente o por Whatsapp: 260 440-6178.

CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales proporcionados se conservarán durante la relación contractual y, una vez finalizada la misma, durante el plazo de prescripción de las acciones legales que se puedan derivar de la misma.

En relación con los datos para el envío de comunicaciones comerciales, los datos se conservarán en tanto en cuanto el usuario no revoque el consentimiento prestado. No obstante, en caso de retirar su consentimiento, ello no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

DERECHOS DE LOS TITULARES EN RELACIÓN CON SUS DATOS.

Puede ejercitar, mediante escrito dirigido a la dirección de correo electrónico comercial@vecchiaterra.com.ar, o al teléfono 260 440-6178 con la Referencia "Protección de Datos", adjuntando fotocopia de su documento de identidad, en cualquier momento y de manera gratuita, los siguientes derechos:

Revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento y la comunicación de sus datos personales.

Obtener información acerca de la existencia o no de tratamiento de sus datos personales.

Acceder a sus datos personales.

Rectificar los datos inexactos o incompletos.

Solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

Limitar el tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la normativa de protección de datos.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos.

5. USO CORRECTO DE LOS CONTENIDOS DE LA WEB SITE POR EL USUARIO

5.1 VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO declara que los derechos de propiedad industrial (Marcas, Nombres comerciales, etc.) que aparecen en este Website son de su propiedad y/o se encuentran legítimamente explotados en virtud de acuerdos o licencias de uso, encontrándose debidamente protegidos por la Normativa existente sobre Propiedad Industrial. El Usuario se obliga a usar el Website de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

a) Suprimir, eludir o manipular el copyright, marcas y demás datos identificativos de los derechos de VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO o de sus titulares incorporados a los contenidos y/o productos comercializados desde el Website de VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los mismos.

(b) Emplear los contenidos y, en particular, la información de VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO obtenida a través de su Website para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, o mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas.

(c) Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido.

(d) En general, utilizar los contenidos de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público. VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con su Website.

5.2. Procedimiento en caso de violación de derechos de propiedad intelectual. En el caso de que cualquier Usuario o un tercero considere que cualquiera de los contenidos ha sido introducido en su Website con violación de sus derechos de propiedad intelectual deberá enviar una notificación a VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO con indicación completa y precisa de sus datos y de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como el Website.

6. DERECHO DE MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y/O CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación, informando a los usuarios de las modificaciones efectuadas a través de www.vecchiaterra.com.ar .

7. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

7.1 VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO NO GARANTIZA LA FIABILIDAD, DISPONIBILIDAD O CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL USUARIO, POR LO QUE EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y/O PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE DISPONIBILIDAD, FIABILIDAD O CONTINUIDAD DE SU PAGINA WEB O DE SUS SERVICIOS, AUNQUE INTENTARÁ FACILITAR, EN LA MEDIDA DE SUS POSIBILIDADES, AYUDA TÉCNICA A LA PERSONA AFECTADA, ASÍ COMO INTENTAR REESTABLECER DE INMEDIATO LA INTERRUPCIÓN, PONIENDO A SU DISPOSICIÓN, EN LA MEDIDA DE SUS POSIBILIDADES, MEDIOS ALTERNATIVOS.

7.2 VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO NO SE OBLIGA A CONTROLAR Y NO CONTROLA CON CARÁCTER PREVIO, LA AUSENCIA DE VIRUS O ELEMENTOS EN LOS CONTENIDOS, QUE PUEDAN PRODUCIR ALTERACIONES EN EL SOFTWARE O HARDWARE DE LOS USUARIOS O

PERSONAS QUE VISITEN LAS PÁGINAS, POR LO QUE NO RESPONDERÁ DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DERIVARSE DE LOS MISMOS.

8. SALVAGUARDA DE LOS TÉRMINOS Y/O CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Si una de las estipulaciones de los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación fuera declarada nula o inoperante, el resto de los Términos o Condiciones Generales se mantendrán en las disposiciones acordadas. VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO se compromete a sustituir la estipulación afectada por la nulidad aproximándose lo más posible a la intención inicialmente perseguida por las partes.

NINGUNA ESTIPULACIÓN EN ESTE CONTRATO AFECTARÁ EN MODO ALGUNO LAS DISPOSICIONES IMPERATIVAS EN MATERIA DE CONSUMIDORES. SI USTED NO ES UN CONSUMIDOR, USTED RENUNCIA EXPRESAMENTE A SU DERECHO DE DESISTIMIENTO.

9. WWW.VECCHIATERRA.COM.AR Y ACEPTACIÓN DE NORMAS DE USO

El usuario es consciente de que el uso de los servicios de Pre-Reserva y Reserva online, implica la aceptación plena y sin reservas de cada una de las cláusulas integrantes de las Normas de Uso de www.vecchiaterra.com.ar, en la versión publicada por VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO en el momento mismo en que el usuario contrate el servicio. Dichas normas de uso completan los presentes Términos o Condiciones Generales en todo aquello en lo que a éstas no se opongan. Por ello, el usuario deberá ser consciente de la importancia de consultar las normas de la presente página, con anterioridad al acceso y/o uso de estos servicios.

El usuario/cliente puede remitir cualquier tipo de reclamación a comercial@vecchiaterra.com.ar

10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Estos Términos y/o Condiciones Generales de contratación se rigen por la Ley Argentina. VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO y los usuarios, para la resolución de cualquier controversia que pudiera surgir, con respecto a su validez, ejecución, cumplimiento o resolución, total o parcial, se someten, con renuncia expresa a su fuero propio o a cualquier otro que, en su caso pudiera corresponderles, a la competencia de los Juzgados y Tribunales de San Rafael Mendoza. Constituye este contrato la expresión completa e íntegra del acuerdo entre VECCHIA TERRA APART HOTEL & MULTIESPACIO y el Usuario, y sustituye todos los anteriores pactos, compromisos, manifestaciones o acuerdos, tanto escritos como orales, que hayan existido previamente entre ambos.

En todos los casos, cualquier controversia que surja de la provisión de servicios en el Apart Hotel en el que el cliente se hospeda se someterá a los tribunales del consumidor.