

1. INTRODUCCIÓN:

El programa, que constituye el objeto del contrato de viaje combinado, es la descripción del viaje contenida en el presente folleto. La información sobre el programa es vinculante para el Organizador o Detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Regulación jurídica aplicable: Las presentes Condiciones Generales, en todo aquello que fuera de aplicación, están sujetas a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-1995), la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (14-4-98) y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (B.O.E. 24-7-84) y demás disposiciones vigentes. Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas contenidos en el folleto y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

2. ORGANIZACIÓN:

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por Canarias New Travel S.L. (CN Travel), agencia mayorista con título-licencia I-AV-0002105, CIF B-76.526-771 con domicilio en C/Humo, 1 Esquina Brava Murillo, Edificio Urbis Portal 10, 4º A 38003 Santa Cruz de Tenerife. Canarias.

3. PRECIO:

3.1. El precio del Viaje Combinado incluye.

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, con las características y categoría que conste en el folleto.
2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos - Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc. -, cuando sean aplicables.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa contratado.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa contratado.

3.2. Revisión de precios: El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto a las reservas confirmadas.

3.3. Exclusiones. El precio del viaje no incluye: visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa- lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje incluye" o no conste específicamente detallado en el programa, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

4. FORMA DE PAGO:

Inscripciones y reembolsos: en el acto de la inscripción, la Detallista podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos siete días antes de la fecha de la salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor. En el supuesto de que antes de la celebración del contrato el Organizador se vea imposibilitado de prestar alguno de los servicios solicitados por el cliente (incluido el precio), deberá serle comunicado a través de la Detallista al consumidor, el cual podrá renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere.

5. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR, CESIONES Y CANCELACIÓN DEL VIAJE POR NO ALCANZAR EL NÚMERO DE PERSONAS INSCRITAS EL MÍNIMO PREVISTO:

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a la Detallista por los conceptos que a continuación se indican:

En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, mas los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.

En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:

- Los gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiere.
- Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con mas de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10 y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.
- De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Se entenderán como causas de fuerza mayor, que eximirán al consumidor de su responsabilidad, fallecimiento, enfermedad grave o accidente del asegurado, cónyuge, hijos, padres o hermanos. Cuando concurren alguna de las anteriores causas y el consumidor desista, habrá de comunicar tal circunstancia a la Compañía aseguradora para hacer efectiva la cobertura del seguro de anulación en caso de que el cliente hubiera contratado este Seguro o que esté incluido en el programa. En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones especiales que figuren en dicha oferta. El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Detallista del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión. En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación de viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Detallista se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

6. ALTERACIONES:

El Organizador se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- a) En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento especial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como Detallista, bien a través del respectivo Detallistas en los demás casos.
- b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a).

En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

- c) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, a amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o Detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

- d) En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

- e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
- Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- Cuando la cancelación del viaje se deba a "causa suficiente" por aplicación del Reglamento de la respectiva Comunidad Autónoma, si así lo especifica.

- f) En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

- g) Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a este, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

- h) En caso de reclamación, el Detallista o, en su caso, el Organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

- i) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).

- j) Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

7. OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al Organizador o al Detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. En el caso de que las soluciones arbitradas por el Organizador o la Detallista, o por ambos, no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Detallista o el Organizador, siempre a través de aquella. La Detallista o el Organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Detallista.

8. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES:

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley 21/95, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-95) será de dos años, según queda establecido en el Artículo 13 de la citada Ley.

9. RESPONSABILIDAD:

9.1. General: El Organizador y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje. Los Organizadores y Detallistas de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no-ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales o imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, pese a haber actuado con la diligencia debida.
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever o superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números, 2, 3 y 4 el Organizador y el Detallista que sean parte en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

9.2 Límites del resarcimiento por daños: En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, éstos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso, ni el Organizador ni el Detallista se responsabilizan de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen por causas de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe en autocares, "vans",

limusinas y similares contratados por el Organizador directa o indirectamente, y ocurra un accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista en el respectivo país, a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por el Organizador.

10. DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO:

10.1. Viajes en avión.

Presentación en el aeropuerto: En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con 48 horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

10.2. Hoteles

10.2.1. General: La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece solo la existencia de habitaciones y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitadas al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y en los billetes y/o documentación del viaje que se encuentra simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa. El horario habitual de entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán de quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia al Organizador, al hotel o apartamentos directamente, según los casos. Igualmente, debe consultar a la Detallista, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y en los apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato. El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

10.2.2. Servicios suplementarios: Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por el Organizador, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados. En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

10.3. Apartamentos:

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualquiera que sea su edad. Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s suplementaria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

En el alquiler de apartamentos, en algunas ocasiones, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo ajustado a la vigente L.A.U., del que, en el caso de que fuera posible y así lo hubiere solicitado por escrito el consumidor a la Detallista, podrá obtener una copia con anterioridad al inicio del viaje. Este contrato debe ser firmado por el consumidor, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder a los eventuales defectos, si aquella es exigida.

La recogida de llaves se efectuará en el lugar y las condiciones que se especifiquen en el bono de reserva.

10.4. Condiciones económicas especiales para niños:

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

11. PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN:

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que visitan. Serán por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, el Organizador declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose por estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimientos voluntarios de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que poseen nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas a todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

12. EQUIPAJES:

Respecto a los equipajes, a todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el caso de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. El Organizador se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

13. INFORMACIÓN QUE LA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR:

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de la Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.