

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

Titular: Rocío Martínez Poyatos, en adelante MERCADODEAFILIADO.ES.

Domicilio social: Av. Donostiarra, 26, 2º 5. - 28027 - Madrid (Madrid)

CIF/NIF: 02674556R

E-mail: lopd@MERCADODEAFILIADO.es

OBJETO

Mediante el presente texto ponemos a disposición de todos los usuarios y clientes las condiciones de uso y registro que son de aplicación a nuestra plataforma de servicios online <https://MERCADODEAFILIADO.es/> y a los servicios que prestamos, quedando reflejados en éste todos los derechos y obligaciones que asisten a las partes.

Todos los usuarios que visitan o acceden a nuestra plataforma y/o que utilizan alguno de los servicios que ponemos a disposición, aceptan las condiciones de uso y la política de privacidad, así como las diferentes modificaciones y/o textos legales adicionales que sean incluidas en el futuro. En caso de no estar de acuerdo con alguna de las condiciones, puedes darte de baja del servicio en cualquier momento o en caso de no ser usuario registrado, abandonar la plataforma.

Junto a las presentes condiciones, cada uno de los servicios prestado puede quedar regulado por condiciones de uso y registro de carácter particular, siendo obligatorio en todo caso que el usuario acepte las mismas expresamente antes de su utilización y/o contratación.

REGISTRO Y ACCESO DE USUARIOS

1. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

Cualquier usuario, siempre que tenga más de 18 años y ostente poder suficiente en caso de actuar en nombre y representación de algún tercero, sea persona física o jurídica, puede registrarse en nuestra plataforma.

Para ello únicamente deberá acceder al formulario dispuesto al efecto, introducir los datos solicitados y aceptar las condiciones de uso y registro, así como la política de privacidad que regirán la relación entre el usuario y el prestador.

Mediante el usuario y contraseña introducida durante el proceso de registro el usuario podrá acceder a la plataforma para contratar y gestionar sus servicios e información, así como completar su perfil de usuario.

CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE SERVICIOS

1. INFORMACIÓN PREVIA APLICABLE A LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 y siguientes de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, siempre que concurra el consentimiento de ambas partes y éste pueda ser acreditado.

A estos efectos, se entenderá que el seguimiento de todas las fases del proceso de registro y en su caso, el abono de la cantidad económica correspondiente, implica necesariamente la prestación del consentimiento expreso requerido para la contratación del servicio.

Del mismo modo, y atendiendo a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, se pone a disposición de los usuarios, de forma previa al inicio del procedimiento de contratación toda la información relativa al mismo.

Las condiciones de contratación indicadas a continuación son de aplicación directa a la contratación de todos los servicios puestos a disposición a través del portal web <https://MERCADODEAFILIADO.es/>, salvo que expresamente se disponga lo contrario.

2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El procedimiento de contratación de los servicios se lleva a cabo de forma completamente electrónica a través de nuestra plataforma, sin que exista en ningún momento presencia física de las partes y/o transacción física externa.

Cualquier persona con acceso a Internet puede llevar a cabo la contratación, con el único requisito previo de haberse registrado como usuario, siendo éste esencial para poder iniciar el procedimiento de contratación.

Las fases del procedimiento de contratación son visibles para los usuarios a lo largo de todo el procedimiento de contratación. Pueden diferenciarse 3 fases:

- Identificación del usuario.
- Selección del servicio y forma de pago.
- Confirmación del servicio.

El usuario únicamente debe seleccionar el servicio que desea adquirir y pulsar el botón de compra dispuesto al efecto. De esta forma, dará comienzo el procedimiento de contratación que seguirá siempre los pasos anteriormente indicados para todos los servicios disponibles.

Una vez seleccionado el servicio, la cantidad, los impuestos aplicables, el precio total y el medio de pago, la plataforma mostrará al usuario un resumen de la contratación realizada, junto a las condiciones de contratación aplicables, que en todo caso

deberán ser expresamente aceptadas por el usuario para poder seguir el proceso de contratación.

Una vez marcada la casilla de aceptación de las condiciones de contratación, en caso de haber seleccionado como forma de pago alguno de los medios electrónicos, el usuario será directamente redireccionado a la plataforma de pago externa correspondiente para realizar el pago, sin que <https://MERCADODEAFILIADO.es/> tenga posibilidad de acceder en ningún momento a los datos de tarjetas de crédito y/o sistemas de pago del usuario.

La seguridad del procedimiento de pago se encuentra garantizada por parte de la entidad financiera.

Una vez finalizada la contratación del servicio, se mostrará una pantalla resumen de la contratación realizada.

En caso de haberse seleccionado el pago mediante tarjeta de crédito, éste se llevará a cabo a través de la TPV del banco, plataforma completamente ajena e independiente del prestador.

En el plazo máximo de 24 horas, el contratante del servicio recibirá un correo electrónico en el que se mostrará toda la información relativa al servicio contratado. Este documento es la confirmación de que la contratación se ha realizado con éxito, siendo válida como medio de acreditación para cualquier tipo de reclamación, siempre y cuando se adjunte el justificante del pago correspondiente.

El prestador informa al usuario de que todas las contrataciones realizadas quedarán registradas en un fichero para el control y gestión de contrataciones, en el que quedarán reflejados junto a la información de los servicios contratados, información adicional para garantizar la seguridad y evidencia de la correcta realización del procedimiento.

3. DERECHO DE DESISTIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, junto con el artículo 45 de la Ley 7/1996, del Comercio Minorista, el usuario tiene derecho a desistir del contrato durante el plazo de desde el momento en que se ha contratado el servicio.

Para ejercer el derecho al desistimiento, el usuario simplemente deberá solicitarlo por escrito a cualquiera de las direcciones mencionadas a continuación, indicando expresamente su solicitud de ejercicio del derecho de desistimiento:

Dirección Postal: Av. Donostiarra, 26, 2º 5. - 28027 - Madrid (Madrid)

Correo electrónico: lopd@MERCADODEAFILIADO.es

En cualquier caso, corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en este capítulo.

Una vez recibida la solicitud de ejercicio del derecho de desistimiento, procederemos a restituir la cantidad económica abonada (sin que en ningún caso se incluyan los gastos de envío y de gestión que se hubieran podido abonar inicialmente) en el plazo máximo de 14 días naturales desde el momento de la recepción del desistimiento y siempre a través del medio utilizado para abonar el servicio, o en su defecto mediante transferencia bancaria.

El ejercicio del derecho de desistimiento requiere en todo momento que el usuario no haya consumido o disfrutado de ninguno de los servicios contratados. En caso de que hubiera consumido alguno de dichos servicios, no será posible ejercer el derecho de desistimiento.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario, se compromete durante la vigencia del presente contrato a:

- No utilizar la plataforma o cualquiera de los elementos que la integren, para desarrollar operaciones de tiempo compartido, constituirse en proveedor de servicios de aplicaciones software en la medida en que estuvieren orientados a hacer posible el acceso de terceros a la plataforma o a cualquiera de sus componentes, a través de operaciones de alquiler, servicios administrativos o cualesquiera otros de análoga consideración, compartiéndolos o poniéndolos a disposición de terceros.
- No someter la plataforma o cualesquiera de sus elementos, a actividades encaminadas, directa o indirectamente a la descompilación de su software, que impliquen su sometimiento a operaciones de naturaleza inversa a las que determinaron su construcción o que, en último término, constituyan o puedan constituir operaciones de ingeniería inversa, descompilación o desensamblado. Ninguno de los apartados del presente contrato podrá entenderse como una autorización de acceso al código fuente de la plataforma.
- No publicar la plataforma, ni utilizarla como sistema de gestión e intercambio de información y/o documentación ilegal, contraria a la moral o al orden público, contraria a los derechos de autor y/o de propiedad industrial.
- No someter a la plataforma a cargas de trabajo orientadas a la desestabilización de la misma, encontrándose entre éstas, ataques de denegación de servicio (DDoS) o situaciones semejantes. En caso de detectarse este tipo de situaciones, el nivel de servicio acordado, no será de aplicación, siendo considerada una situación de emergencia, no asumiendo por tanto Rocío Martínez Poyatos responsabilidad alguna por la falta de disponibilidad del servicio.
- No realizar actos de ingeniería inversa, toma de requisitos y demás actividades encaminadas a desarrollar una plataforma online idéntica o semejante a la puesta a disposición por parte de <https://MERCADODEAFILIADO.es/>, pudiendo ser considerada esta actividad como un acto de competencia desleal y vulneración de los derechos de propiedad intelectual e industrial que el prestador ostenta sobre la plataforma.
- No traducir, adaptar, mejorar, transformar, modificar ni corregir la plataforma o cualquiera de los elementos que la integren, no pudiendo incorporar la misma a otros software o portales propios o provistos por terceros.

- No retirar, suprimir, alterar, manipular ni en modo alguno modificar aquellas notas, leyendas, indicaciones o símbolos que el prestador, como legítimo titular de los derechos, incorpore a sus propiedades en materia de propiedad intelectual o industrial (como por ejemplo, copyright, ©, ® y TM, etc.) ya fuera en la propia plataforma como en el material asociado.
- Aceptar que <https://MERCADODEAFILIADO.es/> pueda introducir en el sitio web publicidad contextualizada o no.
- Abonar las cantidades económicas expresamente indicadas en el presente contrato en tiempo y forma.
- Poner en conocimiento del prestador cualquier hecho o situación que hubiera ocurrido que pudiera poner en riesgo la seguridad en el acceso por parte de usuarios autorizados.
- Queda prohibido forzar fallos o buscar brechas de seguridad en la plataforma.

GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

Estamos profundamente comprometidos con que nuestros servicios funcionen correctamente y conforme a las condiciones acordadas con nuestros usuarios. No obstante, en ocasiones es posible que se produzcan, especialmente por la intervención de terceros mal intencionados, situaciones que pudieran provocar responsabilidades.

En este sentido, a continuación os indicamos aquellas situaciones en las que no nos hacemos responsables de las actuaciones de los usuarios, asumiendo éstos todas las responsabilidades derivadas:

- En caso de que aparezca publicada en la plataforma información que no hubiera sido alojada por nuestra parte o que en su caso hubiera sido publicada por un tercero ajeno a la organización.
- En caso de que la plataforma no se encuentre operativa por razones técnicas imputables a terceros o causas imprevisibles y/o de fuerza mayor.
- En caso de que el usuario almacene o cualquier tercero, difunda, publique o distribuya en la plataforma cualquier tipo de material difamatorio, injurioso, discriminatorio, que incite a la violencia o que vaya contra la moral, el orden público, los derechos fundamentales, las libertades públicas, el honor, la intimidad o la imagen de terceros.
- En caso de que el usuario o cualquier tercero utilice la plataforma para introducir datos, virus, código malicioso, hardware o cualquier otro instrumento o dispositivo electrónico o físico, y se causen daños a los sistemas de otros usuarios.

Los servicios puestos a disposición y comercializados a través de <https://MERCADODEAFILIADO.es/> son provistos por parte de terceras compañías ajenas y completamente independientes del prestador. Por ello, <https://MERCADODEAFILIADO.es/> no se hace responsable en caso de los fallos puntuales en la continuidad del servicio o en su caso en la falta de disponibilidad puntual del mismo.

En caso de que los servicios contratados por parte del usuario no se encuentren disponibles durante un plazo de más de 72 horas desde el momento de la notificación de la incidencia, el usuario queda facultado para solicitar al prestador la rescisión del presente contrato y la devolución de las cantidades económicas correspondientes a los servicios no disfrutados, que serán debidamente reembolsadas a través del mismo medio que hubiera sido realizado el pago inicial o en su caso mediante transferencia bancaria.

En caso de que cualquiera de los contenidos accesibles a través de la plataforma fueran contrarios a la normativa vigente, nos comprometemos a proceder a su retirada inmediata, tan pronto tengamos conocimiento y corroboremos los hechos.

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Desde <https://MERCADODEAFILIADO.es/> estamos profundamente comprometidos con la protección de los derechos de propiedad intelectual. Es por ello que hemos establecido las siguientes condiciones y políticas:

1. RELATIVOS A LA PLATAFORMA ONLINE

El prestador garantiza al usuario que es el legítimo propietario de la plataforma y que ésta no se encuentra inmersa en ningún tipo de disputa legal previa a la firma del presente contrato.

El usuario reconoce expresamente que el prestador ostenta todo derecho, título e interés sobre la plataforma y los desarrollos informáticos asociados al servicio, así como sobre todos sus módulos, modificaciones y actualizaciones y sobre cualquier elemento y/o funcionalidad que fuera desarrollada sobre la misma, con independencia de si éste ha sido solicitado por el usuario o no. A estos efectos, se incluye sin limitación alguna, el reconocimiento de la titularidad del prestador de todos los derechos de autor, propiedad intelectual, y/o industrial, pudiendo explotar la plataforma, sin restricción alguna de naturaleza temporal, territorial, relativa a medios de difusión o modalidades de explotación y sin más limitaciones que las establecidas en las leyes.

La estructura, características, códigos, métodos de trabajo, sistemas de información e intercambio de la misma, herramientas de desarrollo, know-how, metodologías, procesos, tecnologías o algoritmos que constituyan y/o puedan constituir la plataforma, son propiedad exclusiva del prestador, encontrándose debidamente protegidos por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual y/o industrial, no pudiendo ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte del usuario, sin que exista el previo consentimiento expreso por parte del prestador.

Del mismo modo, todos los manuales de uso, textos, dibujos gráficos, bases de datos, que complementan la plataforma y/o los materiales asociados a ésta, son propiedad del prestador, sin que pueda ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte del usuario.

La puesta a disposición en modo servicio de la plataforma o el mero acceso por parte del usuario no implica, en ningún caso, la cesión de su titularidad, ni la concesión de un derecho de uso a favor del usuario distinto del expresado en estas condiciones.

Con el fin de que el usuario pueda utilizar la plataforma, propiedad exclusiva del prestador, ésta cede en virtud del presente contrato una licencia de uso a favor del usuario de carácter no exclusivo, de ámbito temporal limitado a cada periodo de conexión, de ámbito espacial ilimitado en la medida en que puede accederse desde cualquier equipo con Internet, intransferible, revocable y no sublicenciable.

En cualquier caso, queda absolutamente prohibida cualquier tipo de reproducción, imitación, transmisión, traducción, modificación, elaboración de obra derivada y/o comunicación pública, con independencia del medio empleado para ello, asumiendo en caso contrario el usuario infractor todas las responsabilidades directas o derivadas que pudieran llegar a producirse.

Para cualquier aspecto que no se encuentre expresamente reconocido en el presente contrato, se entenderá reservados todos los derechos a favor del prestador siendo necesaria la autorización escrita por parte de éste para poder llevarlo a cabo.

2. RELATIVOS A LOS CONTENIDOS E INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Todos los contenidos e informaciones publicadas o gestionados por parte de los usuarios en la plataforma son propiedad exclusiva de éste, siendo <https://MERCADODEAFILIADO.es/> un mero prestador de servicios de la sociedad de la información encargado del almacenamiento de datos.

El prestador no recibe ningún tipo de derecho de propiedad intelectual por el hecho de que el usuario los aloje o gestione en su plataforma, por lo que en ningún caso podrá tratarlos para fines diferentes a los directamente relacionados con la prestación de los servicios efectivamente contratados.

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos, todos los datos de carácter personal facilitados durante la utilización de la plataforma y durante la prestación de los servicios serán tratados de conformidad con lo dispuesto en la Política de Privacidad, que todo usuario debe aceptar expresamente y de forma previa para poder registrarse.

Todo usuario que acepte las presentes condiciones de uso, aceptan de forma informada, expresa e inequívoca nuestra Política de Privacidad, asistiéndole en este sentido los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos de carácter personal, pudiendo ejercerlos según se informa en la mencionada Política de Privacidad.

ENCARGADO DE TRATAMIENTO

MERCADODEAFILIADO.ES, en su condición de encargado de tratamiento, informa a los usuarios de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad ENCARGADA DE TRATAMIENTO, para tratar por cuenta del, RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio anteriormente descrito.

SEGUNDO: Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, pone a disposición del ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, la información que se describe a continuación:

- Rrhh
- Propietarios

TERCERO: El presente acuerdo tiene una duración indefinida, vinculado a la duración del contrato principal. Una vez finalice el presente contrato, el ENCARGADO DE TRATAMIENTO debe suprimir/devolver al RESPONSABLE, o devolver a otro encargado que designe el RESPONSABLE los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

CUARTO: El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO y todo su personal se obliga a:

1. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
2. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento (UE) 2016/679 o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
3. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.
4. Subcontratación.

El encargado de tratamiento podrá subcontratar algunas prestaciones cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

5. El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO deberá observar en todo momento, y en relación con los ficheros de datos de carácter personal a los que tuviera acceso o le pudieren ser entregados por el Responsable, para la realización en cada caso de los trabajos y servicios que pudieren acordarse, el deber de confidencialidad y secreto profesional que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos, subsistirá aun después de finalizar la relación de los trabajos encargados en relación con cualquier fichero así como, en su caso, tras la finalización por cualquier causa del presente contrato.

6. Asistirá al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

- Acceso, rectificación, supresión y oposición.
- Limitación del tratamiento.
- Portabilidad de datos.
- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

7. El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y a través de correo electrónico con confirmación de lectura, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Corresponde al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos.

8. Implantar las siguientes medidas de seguridad:

Todas aquellas necesarias para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

9. Devolver al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el ENCARGADO puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato puede ser extinguido siempre que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- **Incumplimiento de las obligaciones dispuestas en el presente contrato.**
- **Por el transcurso de su plazo de duración, siempre que alguna de las partes hubiera manifestado expresamente con al menos 30 días de antelación su voluntad de no renovar automáticamente el contrato.**

- **La declaración de concurso de acreedores de la otra parte, o el inicio de cualquiera de dichos procedimientos o equivalente ante las autoridades competentes, y se incumplan reiteradamente las obligaciones por parte de ésta, ya fuera presentada por alguna de las partes o por parte de algún tercero.**
- **En caso de que no se abonen conforme a los plazos y forma acordados las cantidades económicas correspondientes. El servicio será automáticamente bloqueado el día siguiente al momento en que se produzca el impago. Para su reactivación únicamente será necesario realizar el abono de la cantidad económica que corresponda.**
- **La disolución, liquidación o pérdida de personalidad jurídica de alguna de las partes.**
- **Cualquier cambio o variación sustancial de las condiciones esenciales que fueron indicadas en el presente contrato para llevar a cabo la celebración del presente contrato.**
- **Del mismo modo, para que el contrato pueda ser rescindido plenamente, el usuario deberá abonar todas aquellas cantidades económicas que siguieran pendientes, sin que exista posibilidad de rescisión plena sin el cumplimiento de esta obligación considerada esencial.**
- **En caso de que el contrato sea rescindido de forma unilateral por parte del usuario, sin causa debidamente probada y justificada, este renuncia a cualquier tipo de reclamación de las cantidades económicas abonadas hasta la fecha.**

RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

Asimismo, en los términos que se recogen en el artículo 14 del Reglamento UE 524/2013, sobre resolución de litigios en materia de consumo, se proporciona un enlace directo a la plataforma de resolución de litigios en línea:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>

LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Para cualquier controversia o conflicto que pudiera surgir, derivado de estos términos o condiciones, resultará de aplicación la Ley Española. La resolución de los conflictos judiciales se someterá a la competencia de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario o cliente.