

# PRÉSTAMO

## TODO O QUE DEBES SABER SOBRE O TEU PRÉSTAMO

### QUE É UN PRÉSTAMO?

Un préstamo é un produto de financiamento mediante o que CaixaBank Payments & Consumer che deixa unha cantidade de diñeiro para que realices unha compra concreta ou levas a cabo algún dos proxectos do teu día a día e que despois tes que devolverlla mediante o pagamento das cotas mensuais convidas, sumándolle, se é o caso, o importe dos xuros acordados e os custos xerados.

En CaixaBank Payments & Consumer pomos á túa disposición unha ampla variedade de préstamos para que elixas o que máis se axuste ás túas necesidades financeiras.

Os nosos préstamos, principalmente, ofrecémolos a través dos nosos colaboradores/prescritores cos que traballamos (tendas de electrodomésticos, de mobles, clínicas odontolóxicas, tenda de bicicletas, concesionarios de motos etc.), **para que poidas realizar compras** nas súas tendas e/ou webs. Ademais, ofrecémosche tamén a posibilidade de contratar un **préstamo para a adquisición dun vehículo**, así como **préstamos persoais** para o teu día a día.

Debes saber que, aínda que a contratación se realice maioritariamente nos establecementos/concesionarios dos nosos colaboradores/prescritores ou vía en liña, cando estea habilitada esta última opción, sendo eles os que obteñen os datos e a documentación dos nosos clientes para a contratación, **estes préstamos son contratados con CaixaBank Payments & Consumer.**

**Cun préstamo ao consumo pagarás a compra á que se vincula o préstamo sen utilizar, no momento de realizala, o saldo da túa conta bancaria**, e será CaixaBank Payments & Consumer quen aboe o importe desta compra directamente ao subministrador do ben que adquiriches, que deberás reembolsar mensualmente, mediante o pagamento da cota mensual acordada ata a data convida para a devolución total do importe prestado. **A non ser que se trate dunha campaña especial sen xuros, tamén deberás reembolsar mensualmente os xuros asociados pactados contractualmente.**

*Exemplo 1: A Sandra rómpelle o quentador en decembro, coincidindo coas compras do Nadal e as comidas e ceas de celebración con amigos e familia. Dadas as datas festivas, prevé un aumento dos gastos e, polo tanto, considera que necesita financiar a compra doutro quentador que ten un custo duns 3.000 €. Por iso, Sandra, que viu que hai unha empresa de instalación de caldeiras no seu barrio que ofrece a posibilidade de financiar o prezo de compra da caldeira que lle interesa e a súa instalación cunha campaña especial 24 meses sen xuros que ofrece CaixaBank Payments & Consumer, tramita ante esta empresa de instalación a concesión do préstamo cun prazo de amortización de 24 meses. Sandra, escollendo esta oferta, terá que pagar 125 € durante 24 meses, sen ter que pagar xuros.*

*Exemplo 2: Xoán quere comprar o último ordenador que saíu ao mercado, pero custa 1.500 €, polo que prefire financiar este pagamento. Xoán pode, aproveitando unha campaña lanzada ao mercado pola nosa parte, optar por fraccionar o pagamento desa compra con xuros asociados, escollendo o prazo en que o quere pagar. Xoán pagará o que resulte de dividir o prezo da compra + os xuros asociados polos meses escollidos de fraccionamento.*

Ademais, é importante que saibas que desde CaixaBank Payments & Consumer podemos ofrecerche a posibilidade de contratar un préstamo persoal directamente connosco, sen que intermedie ningún dos nosos colaboradores/prescritores/concesionarios, para que poidas levar a cabo os teus proxectos ou ilusións (por exemplo, arranxar o teu cuarto, facer reformas, comprar un patinete ou facer unha viaxe). Neste caso, unha vez contratado o préstamo, recibirás o importe concedido na túa conta bancaria. Neste caso, unha vez contratado o préstamo, recibirás o importe concedido na túa conta bancaria, que deberás devolver **en 12, 18 ou os meses que che poidamos ofrecer. Esta modalidade de préstamo, normalmente, comporta o pagamento de xuros.**

**Segues sen telo claro?** Bótalle un ollo a este vídeo:

**-“Como comparar préstamos”:**

<https://www.youtube.com/watch?v=6n3QpJmXgYA>

**O pagamento dos préstamos que che ofrecemos realízase mediante o aboamento de cotas mensuais**, cuxo importe poderás escoller no momento da contratación. Terás que pagar o prezo que se indica nas Condicións Particulares do teu contrato e no cadro de amortización que se une a este (contrato), que variará segundo o período de fraccionamento (12, 18, 24, ou o número de cotas que che ofrezamos e ti elixas).

Nas Condicións Particulares do teu contrato e no cadro de amortización que incorporamos nel (contrato) poderás ver a cantidade que tes que pagar cada mes, detallada en capital e xuros -cando non se trate dunha oferta sen xuros-, así como o prazo en que rematarás de pagar o préstamo.

Ademais, é posible que che cobremos coa primeira cota ou de forma financiada -neste caso, incluírase no importe do nominal concedido-, o prezo polo servizo de financiamento que che prestamos, cuxo importe tamén poderás velo nas Condicións Particulares do teu contrato.

**IMPORTANTE: Canto maior sexa a cota mensual elixida, antes pagarás o préstamo que che concedemos e, polo tanto, menor será o custo do crédito, xa que pagarás xuros durante menos tempo e maior importe da cota mensual irá destinado a amortizar capital.**

*Exemplo: Se compras un sofá, unha mesa e as súas cadeiras por valor de 1.500 € nun dos establecementos cos que colabora CaixaBank Payments & Consumer e financia esta compra mediante a contratación dun préstamo dos que ofrece esta entidade, cun prazo de amortización de 12 meses, tendo en conta que o tipo de xuro é 9,95% TXN anual (TAE 10,41%), terás que devolver 1.582,06 €, en 11 cotas de 131,84 € e unha última cota de 131,82 €.*

*Exemplo: Sandra quere comprar un coche e acode a un concesionario cos que colabora CaixaBank Payments & Consumer e interésase polo financiamento ofrecido por esta. Tendo en conta que o prezo de compra do vehículo é de 29.106 €, o prezo do servizo do financiamento de 1.106 € (que se incorpora no nominal para ser tamén financiado), o tipo de xuro é 3,99% TXN anual (TAE 5,08%), terás que devolver 35.339,79 € (dos que 5.127,79 € corresponden a xuros), en 95 cotas de 368,12 € cada unha e unha última cota de 368,39 €.*

Tamén, debes saber que poderás **reembolsar anticipadamente o importe do préstamo de forma total ou parcial en calquera momento**, comunicándonolo por escrito. Os pagamentos parciais non poderán ser inferiores á suma de dúas cotas do préstamo. Na túa condición de consumidor para os efectos da Lei de contratos de crédito ao consumo, terás dereito a unha redución do custo total do crédito que comprenda os xuros e custos, incluso os xa pagados, correspondentes á duración do contrato que quede por transcorrer. Como todos os nosos financiamentos son a tipo fixo, poderemos cobrarche unha compensación non superior ao 1% do importe do capital reembolsado anticipadamente se o período restante entre o reembolso anticipado e a terminación do contrato é superior a un ano; no caso de que o dito período sexa inferior a un ano, a compensación non será superior ao 0,5% do importe do capital reembolsado anticipadamente. O importe concreto da compensación que tes que pagar ti será o establecido, se é o caso, nas condicións particulares do teu contrato.

Ningunha compensación excederá o importe dos xuros que pagarías durante o período de tempo comprendido entre o reembolso anticipado e a data pactada de finalización do contrato de crédito.

Conforme ao previsto no artigo 4 da Lei de contratos de crédito ao consumo, o artigo 30 da devandita lei e, polo tanto, o indicado sobre a compensación non será de aplicación naqueles contratos de préstamo de importe superior a 75.000 euros.

É importante que saibas que, no caso de que realices un reembolso de forma parcial en calquera momento, enviarémosche de forma gratuíta **o teu novo cadro de amortización**, para que saibas o que che queda por pagar e durante canto tempo.

Ademais, debes coñecer o que pode ocorrer se non **cumpres coas túas obrigas de pagamento**.

Se incumpres a túa obriga de pagamento, CaixaBank Payments & Consumer verase obrigada decontado a destinar recursos para pór ao día a débeda non pagada, que son **os custos de cobramento**. 1º) CaixaBank Payments & Consumer vaiche reclamar: i) mediante comunicacións telemáticas (p. ex.: SMS ou similares medios); ii) por correo electrónico e/ou comunicación remitida por correo postal e/ou na "ÁREA PRIVADA PARTICULARES" da páxina web [www.caixabankpc.com](http://www.caixabankpc.com), cando acordases estas vías de comunicación con CaixaBank Payments & Consumer; e iii) a través dunha ou varias chamadas telefónicas ao número de teléfono facilitado pola túa parte que consta nos sistemas de CaixaBank Payments & Consumer (o número e frecuencia adaptarase ás circunstancias particulares de cada impagamento e cada cliente -sempre se realizarán polo menos dous (2) intentos co fin de establecer contacto persoal contigo) ou calquera outro método personalizado que permita a CaixaBank Payments & Consumer pórse en contacto contigo. A compensación de custos de cobramento razoable e acorde con estas xestións é de 15 € ou 35 € -un ou outro dependendo de se se trata dun préstamo diferente ao destinado á adquisición dun vehículo ou é para este fin- (aínda que o custo estimado das xestións de cobramento ascende a 40 €, prevese a súa repercusión parcial, atendido o importe medio que resulta non pagado na tipoloxía de produto) non sendo que se indique outro prezo nas condicións particulares (prevalece o indicado nas condicións particulares). 2º) Se o impagamento persiste tras 15 días, CaixaBank Payments & Consumer poderá remitir adicionalmente un burofax ou equivalente con certificación de contido e recibo. O custo postal actual deste envío é de 24 €. A 1ª compensación: i) só se devindicará en débedas iguais ou superiores a 20 € ou 60 € -un ou outro dependendo de se se trata dun préstamo diferente ao destinado á adquisición dun vehículo ou é para este fin-; ii) unicamente despois de realizar efectivamente as concretas xestións de cobramento descritas; e iii) un mesmo impagamento non poderá xerar máis dunha compensación. A 2ª compensación: i) só se devindicará en débedas superiores a 300 €; ii) unicamente tras a remisión efectiva do burofax por persistencia do impagamento, e iii) un mesmo impagamento non poderá xerar máis dunha compensación.

Custos de cobramento e **xuros de mora** son conceptos diferentes. Os recursos efectivamente destinados para pór ao día a débeda non pagada son os custos de cobramento; o beneficio deixado de percibir que ocasiona o impagamento son os xuros de demora.

Con respecto aos xuros de mora, este xérase co incumprimento das obrigas monetarias ao teu cargo derivadas do contrato vencidas e non satisfeitas. Neste caso devindicaranse a favor de CaixaBank Payments & Consumer xuros de mora ao tipo que resulte de sumar dous (2) puntos porcentuais ao do xuro ordinario ou remunerativo (TXN) fixado contractualmente, desde a data do impagamento e ata o seu efectivo cumprimento, con carácter independente ao cobramento da compensación contractual referida no parágrafo inmediato anterior.

### **Unha cousa máis!**

Se contratas o seguro voluntario de protección do crédito que che ofrecemos desde CaixaBank Payments & Consumer, canda o importe da cota mensual, cobrarémosche o importe correspondente á prima mensual de tal seguro. O importe da prima mensual será o que resulte de multiplicar a porcentaxe indicada no apartado “Custo prima seguro” das Condicións Particulares do teu contrato polo saldo disposto do crédito.

Debes saber que CaixaBank Payments & Consumer actúa como operador de banca-seguros vinculado de VidaCaixa e de SegurCaixa, inscrito no Rexistro administrativo especial de mediadores de seguros da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, co número OV0077, segundo se pode comprobar ante esta, con domicilio no Paseo de la Castellana, 44, Madrid (DP 28046), teléfono 91 339 7000 e enderezo electrónico [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es).

## **CAL É O PROCESO DE CONTRATACIÓN?**

### **Proceso de contratación dun préstamo**

#### **1. Elixe se queres contratar un préstamo!**

Cando vaias a algún dos establecementos dos concesionarios/prescritores cos que traballamos e queiras contratar un préstamo para financiar o prezo de compra dos produtos que comercializan ou cando che ofrezamos directamente desde CaixaBank Payments & Consumer este produto de financiamento para realizar os teus proxectos, pensa se se axusta ás túas necesidades. Informarémoste do tipo de préstamo que vas contratar, funcionamento, características... E advertirémoste de se ten ou non custos asociados.

## 2. Personalízao!

Elixes como queres devolver o crédito usado.

## 3. Entrega da información precontractual

Antes de contratar, mostrámosche o documento de información precontractual (INE), onde se detallan as condicións económicas do préstamo. Enviámosche as condicións ofrecidas, que chas manteremos durante 30 días, para que as poidas ler con tempo e comparar a nosa oferta con outras.

## 4. Asina o contrato!

Tras a lectura da INE, mostrámosche o contrato. Le o contrato e asínao cando esteas listo/a!

## 5. Posibilidade de desistencia

Unha vez asinado o contrato, terás 14 días naturais para desistir (resolver) do contrato.

### a) Elixes se queres contratar un préstamo!

Pensa se o préstamo se axusta ás túas necesidades, intereses e situación financeira. Tantos os nosos prescritores coma nós darámosche todas as **explicacións necesarias**.

Para determinar que o préstamo **é axeitado para ti**, pedirámosche información e documentación a través dos nosos prescritores ou nós mesmos, para coñecer o teu **contorno patrimonial, familiar e profesional**.

### b) Personalízao!

Ti mesmo elixes o número de cotas e o importe que mellor se axustan ás túas necesidades e economía. Lembra que o importe mensual que deberás pagar será de mínimo 20 €.

### c) Entrega da información precontractual

Antes de asinar o teu contrato, entregámosche a Información Normalizada Europea (INE), que é a **información precontractual** que temos a obriga de entregarche de forma gratuíta e en papel ou soporte duradeiro, en que se analizan os **aspectos máis importantes do préstamo que queres contratar**. Entregarámoscha **coa debida antelación**, antes de que asumas calquera obriga contractual, para que poidas **comparar as diversas ofertas existentes no mercado** e

**adoptar unha decisión informada** sobre a subscripción dun contrato de crédito.

O principal obxectivo desta información é que **dispoñas dos datos suficientes e necesarios para poder comparar** outras ofertas doutras entidades de crédito coa nosa e estudar a que mellor se adecúa á túa economía.

Entregarémosche a INE en formato papel e/ou enviarémoscha por correo electrónico con carácter previo a que firmes o contrato dependendo do proceso de contratación que sigas:

- **Contratación en liña:** a información mostrarase nunha das pantallas do proceso antes de asinar o contrato. Poderás descargala e enviarase unha copia ao teu enderezo electrónico.
- **Contratación presencial nalgún dos establecementos dos nosos prescritores/concesionarios:** mostraremosche a información a través do ordenador ou tableta do vendedor que te atenda, poderás solicitar que se che entregue unha copia e enviarase outra copia ao teu enderezo electrónico.

**IMPORTANTE: Unha vez que se che entregue a INE, dedica o tempo que necesites para decidir se queres ou non contratar o préstamo. Compáraa con outras ofertas existentes no mercado e revisa a información que necesites e as condicións económicas aplicables ao produto de financiamento que pretendes contratar (estas condicións detállanse na INE). As condicións económicas que se che indican na INE manterémoschas durante un prazo de 30 días, contados desde a data da súa emisión.**

**Tamén che facilitaremos gratuitamente, se ti nolo solicitas previamente, unha copia do proxecto do contrato,** agás cando nós non esteamos dispostos, no momento da solicitude, a asinar o contrato de crédito contigo.

**Queres ver un exemplo da INE? Accede aquí.**

**AVISO:** os datos económicos (TXN e TAE) que verás no exemplo da INE son propios do EXEMPLO e, polo tanto, pode ser que non sexan os que finalmente lle aplicaremos ao teu préstamo. Isto acontece porque, como non iniciaches o proceso de contratación, non puidemos estudar a túa situación económico-financieira; polo que non che podemos dicir que condicións económicas se aplicarán ao teu préstamo e vémonos obrigados a mostrarche uns tipos aplicados frecuentemente.

#### d) **Asina o contrato!**

**Unha vez asinado o contrato, entregaráseche un exemplar** a través do correo electrónico ou mediante entrega física. Asinarás dunha forma ou doutra dependendo da canle de contratación:

- **Contratación en establecementos dos prescritores:** asinarás presencialmente de forma manuscrita, dixital ou introducindo na aplicación de sinatura o número secreto que se che envíe por SMS ao teu móbil.
- **Contratación en liña:** introducindo na aplicación de sinatura o número secreto que se che envíe por SMS.

**Lembra que podes solicitarnos unha copia adicional do contrato cando queiras e enviámoscha o máis axiña posible.**

#### e) **Posibilidade de desistencia**

**Tes dereito a desistir**, é dicir, a renunciar ao contrato suscrito para a contratación do préstamo ou a deixalo sen efecto, **durante os primeiros catorce (14) días naturais desde que se formaliza a operación**. Non é necesario que expreses ningún motivo.

**Pasados estes 14 días, poderás cancelar o contrato** unilateralmente en calquera momento, **pagando anticipadamente as cantidades que puideses deber.**

Podes desistir ou cancelar o contrato por escrito, en soporte electrónico duradeiro no enderezo [hola@caixabankpc.com](mailto:hola@caixabankpc.com), en papel dirixido á Gran Vía Corts Catalanes, 159-163, de (08014) Barcelona, ou por calquera outro medio admitido en dereito, que permita deixar constancia da súa recepción e contido.

Así mesmo, debes saber que cando o préstamo teña **o carácter de vinculado**, ademais de poder exercitar os dereitos que che correspondan fronte ao provedor dos bens ou servizos adquiridos financiados, tal como se define na devandita Lei de contratos de crédito ao consumo, poderás exercitar eses mesmos dereitos fronte a CaixaBank Payments & Consumer con respecto ao contrato vinculado, sempre que concorran todos os requisitos seguintes:



-Que os bens ou servizos obxecto do contrato vinculado non fosen entregados en todo ou en parte, ou non sexan conforme ao pactado nel.

-Que reclamases, xudicial ou extraxudicialmente, por calquera medio acreditado en dereito, contra o provedor e non obtiveses a satisfacción a que tes dereito.

Cando exerzas o dereito de desistencia respecto dalgún contrato de subministración de bens e/ou servizos financiados/s por medio do contrato de préstamo, deixarás de estar obrigado no referente ao devandito financiamento, sen ningunha penalización. Non obstante, se é o caso, quedarás obrigado ao reintegro do capital financiado máis o xuro acumulado, ao tipo pactado, sobre o devandito capital, computado entre a data de disposición do capital do préstamo e a data do seu reembolso, que non deberá superar os trinta (30) días naturais, contados desde o envío da notificación de desistencia, devindicándose o xuro de mora pactado a partir desa data.

## POUCO MÁIS DE INFORMACIÓN SOBRE PRÉSTAMOS

A continuación facilitámosche a páxina web do cliente bancario do Banco de España onde pon á túa disposición un **simulador para que poidas calcular cantos xuros pagarías e cando acabarías de amortizar (pagar) a débeda**, ao escoller unha ou outra cota mensual:

[https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/simuladores/simulador\\_prestamo\\_hipotecario\\_personal.html](https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/simuladores/simulador_prestamo_hipotecario_personal.html)

Pomos á túa disposición unha serie de preguntas frecuentes (FAQ).

Tamén che achegamos, para o teu coñecemento, a **INFORMACIÓN TRIMESTRAL SOBRE COMISIONS E TIPOS PRACTICADOS OU OFERTADOS DE XEITO MÁIS HABITUAL NAS OPERACIÓNS MÁIS FRECUENTES COS PERFÍS DE CLIENTES MÁIS COMÚNS QUE SEXAN PERSOAS FÍSICAS** (Anexo 1 da Circular 5/2012, do 27 de xuño, do Banco de España, a entidades de crédito e provedores de servizos de pagamento, sobre transparencia dos servizos bancarios e responsabilidade na concesión de préstamos).

Por último, lembra que en caso de ter calquera dúbida antes da contratación dos nosos préstamos ou despois de contratalos, podes **contactar connosco** a través dos seguintes medios.

## FAQ

### 1) Que é un préstamo?

Un préstamo é un produto de financiamento mediante o que CaixaBank Payments & Consumer che deixa unha cantidade de diñeiro para que realices unha compra concreta ou leves a cabo algún dos proxectos do teu día a día e que despois tes que devolverlla mediante o pagamento das cotas mensuais convidas, sumándolle, se é o caso, o importe dos xuros acordados e os custos xerados.

### 2) Se contratas un préstamo, pagarás xuros?

Salvo que se trate de una campaña concreta sin intereses ofrecida por CaixaBank Payments & Consumer, sí deberás pagar intereses y, por tanto, se te cobrarán en las cuotas mensuales que debes abonar para devolver el capital prestado.

### 3) Podo reembolsar o préstamo de forma total ou parcial de maneira anticipada?

Si, comunicándonolo por escrito. Os pagamentos parciais non poderán ser inferiores á suma de dúas cotas do préstamo. Terás dereito a unha redución do custo total do crédito que comprenda os xuros e custos, incluso os xa pagos, correspondentes á duración do contrato que quede por transcorrer. Unicamente en caso de operacións a tipo fixo, poderemos cobrarche unha compensación non superior ao 1% do importe do capital reembolsado anticipadamente se o período restante entre o reembolso anticipado e a terminación do contrato é superior a un ano; no caso de que o dito período sexa inferior a un ano, a compensación non será superior ao 0,5% do importe do capital reembolsado anticipadamente.

### 4) Como contratarei o préstamo e que dereitos teño?

Nós pomos á túa disposición (mostrámoscha no fluxo de contratación e ademais enviámoscha por correo electrónico) a Información Normalizada Europea (INE), que é a información precontractual relativa ao contrato de préstamo que elixas. É importante que a leas con atención e, se queres, que a compares con outras ofertas do mercado. Nela indicámosche as condicións económicas, así como outra información relevante sobre o contrato de préstamo (dereito de desistencia, TAE, TXN etc.). Dedícalle tempo.

Manterémosche as condicións ofrecidas durante 30 días para que poidas asinar o contrato logo de que reflexiones e decidas se o produto se adapta ás túas necesidades.

Polo tanto, antes de contratar a liña tes dereito a:

- Que te informemos axeitada e suficientemente do produto que vas contratar.
- Que che entreguemos información precontractual (INE en caso de liña de crédito) antes de asinar o contrato en formato duradeiro.
- Dedicar un tempo de reflexión para decidir se queres ou non contratar o préstamo, unha vez que coñezas as condicións económicas aplicables (que se detallan na INE).

## 5) Como sei o que teño que pagar?

Nas Condicións Particulares e no cadro de amortización que está no teu contrato establécense o número de cotas, así como as cantidades que debes aboar polos diferentes conceptos (principalmente, o capital, os xuros e o prezo do servizo). Tamén podes pórte en contacto con CaixaBank Payments & Consumer, en calquera momento, a través do teléfono de Atención ao Cliente 900 101 601 (de luns a sábado de 9:00 horas a 21:00 horas), para consultar o que precises en relación co teu préstamo.

Ademais, sempre nos podes pedir gratuitamente un cadro de amortización en que che detallaremos os importes, períodos e condicións de pagamento do teu préstamo.

## 6) Podo desistir do contrato unha vez asinado? E podo cancelalo en calquera momento?

Si, tes dereito a desistir, é dicir, a renunciar ao contrato suscrito para a contratación dalgún dos nosos préstamos ou a deixalo sen efecto, durante os primeiros catorce (14) días naturais desde que se formalizou. Non é necesario que expreses ningún motivo para renunciar ao teu contrato.

Pasados os primeiros 14 días, poderás cancelar o contrato unilateralmente en calquera momento, sen especificarnos o motivo, pagando anticipadamente as cantidades que debas.

Podes desistir ou cancelar o contrato por escrito, en soporte electrónico duradeiro no enderezo [hola@caixabankpc.com](mailto:hola@caixabankpc.com), en papel dirixido á Gran Vía Corts Catalanes, 159-163, de (08014) Barcelona, ou por calquera outro medio admitido en dereito, que permita deixar constancia da súa recepción e contido.

**7) Onde poderei consultar o contrato que asine? Ides darme unha copia?**

Claro que terás copia do contrato. Entregarémosche unha copia asinada do contrato no momento da súa formalización e/ou enviaremoscho ao teu enderezo electrónico.