

TU PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA COMERCIAL

**EDITORIAL PLANETA SIEMPRE PIONERA EN INNOVACIÓN
Y CON LA CULTURA DE LOS VALORES**

<<Bienvenido a este nuevo paradigma para la contratación y venta presencial de nuestros productos, desde la mejor defensa y comprensión de tus derechos e intereses como cliente>>

SELLO DE EXPERTO O DE CALIDAD



**PORTAL DE
TRANSPARENCIA**
Professional Direct Sales

PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA diseñado por los *Servicios Jurídicos del Grupo Planeta* en colaboración
con D. Francisco Javier Orduña Moreno, Ex Magistrado de la Sala Primera del Tribunal Supremo
y Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Valencia



ÍNDICE

- 3** ¿Qué es el protocolo de transparencia?
- 3** Estamos conectados
- 5** ¿Cómo funciona?
- 6** Nuestra oferta
- 11** Nuestro catálogo
- 13** Tus derechos básicos
- 13** Derecho a recibir una publicidad, oferta e información precontractual transparente
- 13** Derecho a desistir del contrato celebrado
- 14** Derecho a que te respetemos el plazo concedido y el programa previsto para el pago de las cuotas
- 14** Derecho a solicitar la información del estado de tu deuda
- 15** Ofertas especiales y ampliación de derechos
- 16** Otros derechos
- 16** Tus principales obligaciones, consejos y situaciones de riesgo
- 16** Cuotas impagadas
- 17** Pérdida del plazo concedido: vencimiento anticipado y resolución del contrato
- 17** Protegemos tus datos
- 18** Mejoramos el servicio



¿QUÉ ES EL PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA?

El Protocolo de Transparencia es un nuevo paradigma, tanto en el fondo como en la forma, de entender y llevar a la práctica el proceso de comercialización de nuestros productos, **mediante dispositivos electrónicos**.

Un cambio radical, en donde la relación contractual se construye, de principio a fin, desde el valor de la transparencia para la mejor defensa de tus derechos e intereses como cliente.

Todo un tratamiento especializado de la información disponible, que te facilita el mayor nivel de comprensión posible y una **<<auténtica guía>>** para tu mejor información y comunicación con nosotros. En definitiva, **una supervisión de nuestra venta directa**, en donde las visitas de cortesía de nuestros comerciales afianzarán nuestro vínculo contigo basado en la confianza y la transparencia, ofreciéndote inmejorables ventajas y beneficios exclusivos.

ESTAMOS CONECTADOS

(una moderna forma de presentación, comunicación e interrelación contigo)

Lo más importante de una oferta comercial es saber **<<con quién contratas y cómo contratas>>**. Por eso, **EDITORIAL PLANETA** ha desarrollado, con la última tecnología, un **<<moderno sistema de comunicación>>** que te permita un perfecto nivel de comprensión de nuestra **<<cartera de productos>>**, junto con la tranquilidad de conocer la profesionalidad de nuestro **<<servicio de venta directa>>** y, a su vez, **<<el proceso integral de la compra>>** que desees realizar con nosotros.

La conectividad, esto es, que estemos comunicados y que podamos interactuar **<<de forma directa, compresible y accesible>>** resulta esencial para garantizarte **<<una compra transparente, responsable y segura>>**; en definitiva, que seas **<<protagonista>>** del proceso de compra que lleves a cabo con nosotros.

Para conseguir estos objetivos, **EDITORIAL PLANETA** ha desarrollado una Web específica y vanguardista: **<<<https://portaltransparenciapds.es>>>**, donde podrás acceder e interactuar con todos los contenidos informativos de nuestro canal de comercialización y venta (entre otros, **<<tu protocolo de transparencia>>**, **<<tu contrato paso a paso>>**, **<<la fuerza de tus derechos>>**, **<<nuestro catálogo de productos>>**, **<<noticias e información de actualidad y de tu interés>>** o **<<nuestros compromisos de transparencia>>**). Además, cuenta con una **<<ventana de atención personalizada>>** de contacto destinada a resolver tus posibles dudas, atender tus sugerencias y responder a tus reclamaciones. Todo ello, con el apoyo y soporte del **<<teléfono de atención al cliente: 954 300 862>>**.

Ten en cuenta que este espacio de información está a tu disposición **<<de forma continua e integral>>**, es decir, está operativo, sin interrupción, a lo largo de todo el proceso de compra: **<<información previa, venta y postventa>>**.



TU INFORMACIÓN DE INTERÉS PRÁCTICO

Consejo.

(1) Ten presente que nuestra Web : °<<<https://portaltransparenciapds.es>>>, contiene información importante para la adecuada compra de nuestros productos:
<<utilízala, aprovechando sus múltiples ventajas>>.

(2) Recuerda que tu proceso de compra lo estás realizando con **EDITORIAL PLANETA, S.A.U.**, una empresa líder en el sector de la venta directa en España y Latinoamérica. Estos son nuestros datos identificativos:

- **Domicilio social:** Avenida Diagonal, 662-664, Barcelona, 08034.
- **Inscripción:** Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 1406, Libro 851, Folio 229, Sección 2ª, Hoja 10795 y CIF: A-08186249.
- **Teléfono:** 954 300 862.
- **Fax:** 934 926 491.
- **E-mail:** atencionalcliente@planeta.es

Recomendación.

En todo caso, nuestros comerciales te facilitarán la url de acceso a la Web en la <<llamada de visita>>, agradeciéndote tu atención y deferencia.

Alerta.

(1) Todos nuestros comerciales tienen una <<tarjeta de identificación>>, que se refleja en su propia <<Tablet>> en la que se cursa el proceso de venta, y que <<te deben mostrar al inicio de la entrevista>>.

Si no fuera así (bien porque no la tuviera o bien porque no te la exhibiera), desconfía del presunto comercial, no continúes la entrevista, llama al teléfono de atención al cliente y <<comunica la incidencia>>. (Gracias).

(2) Ten en cuenta que la notificación de incidencias graves, en el curso del contrato, debe realizarse <<de forma fehaciente>>, esto es, de forma certificada, ya sea mediante envío postal o electrónico y con el número de teléfono móvil que consta en el contrato. Si por cualquier causa cambiaras tu dirección postal o electrónica o, de número de teléfono móvil, **debes comunicárnoslo a la mayor brevedad posible. (Gracias).**

(3) Recuerda que **EDITORIAL PLANETA**, para tu mejor seguridad, sólo se comunica a través de los **canales oficiales** contemplados en el presente protocolo.



¿CÓMO FUNCIONA?:

<<Tan sólo 2 clics, para garantizarte una compra transparente, responsable y segura>>

El protocolo de transparencia está diseñado para que puedas <<visualizar y comprender>> todo el proceso de tu compra de un modo pleno, esto es, <<de principio a fin y sin interrupciones>>.

La última tecnología digital nos permite que la visualización de tu compra se proyecte de un <<modo completo y secuencial>>, desde la propia Tablet del comercial que te visite, con <<tan sólo 2 clics consecutivos>>.

Así, con el primer clic: <<tu compra transparente>>, accederás a nuestra Web y recibirás, vía e-mail o en tu teléfono móvil, el <<protocolo de transparencia y la información precontractual>>, con toda la información previa de nuestra oferta, explicada desde tus derechos como cliente. Es lo que se conoce técnicamente como <<transparencia material de tu proceso de compra: el punto de partida>>. Una oferta <<transparente y supervisada por el presente protocolo>>, con toda la información relevante para tus intereses.

Este mismo clic dará paso a <<tu compra responsable>>, un espacio reservado para la apreciación de tu capacidad económica <<de cara a la idoneidad de tu solicitud de compra y la evitación de un sobreendeudamiento o prolongación excesiva del plazo de financiación>>.

Una sencilla comprobación que se realiza, de forma rápida, con el acceso a los sistemas de información crediticia.

Todo ello, <<de un modo proactivo>>, en donde tú marcarás las casillas o descriptores para cursar y completar el proceso de venta directa y personal que te ofrecemos, con sus ventajas y promociones.

EDITORIAL PLANETA te garantiza, en todo momento, la <<absoluta confidencialidad de tus datos, el tratamiento, exclusivo y excluyente, de los mismos a los solos efectos o finalidad de atender tu solicitud de compra, así como la <<igualdad de trato, proporcionalidad y razonabilidad en la contratación>>.

Por último, un segundo clic dará paso a <<tu compra segura>>, en donde un prestador de servicio independiente (Logalty) emitirá un <<certificado electrónico>> de la compra que has efectuado, con los datos relevantes de la oferta y de tu solicitud de compra, además de la <<verificación notarial y electrónica de la contratación cursada>>. Todo ello para tu <<total seguridad y entera tranquilidad de la compra realizada>>.

Pues bien, estamos preparados para que, <<con tu primer clic, recibas el protocolo de transparencia>>, con la información precontractual y se dé paso a la evaluación de tu capacidad económica.



TU INFORMACIÓN DE INTERÉS PRÁCTICO

Consejo.

(1) Ten en cuenta que al realizar el proceso de venta a través de dispositivos electrónicos <<accedes a la previa información precontractual de tu compra en el soporte duradero que tú elijas, bien tu correo electrónico, o bien tu teléfono móvil>>; todo ello para que puedas realizar las consultas que resulten necesarias. Para la mayor seguridad y transparencia del proceso de venta, el acceso al contenido explicativo del protocolo requiere de <<tu firma manuscrita digitalizada>>.

(2) También se te facilitarán todos los documentos necesarios para tu compra (entre otros: las condiciones contractuales, generales y particulares, el mandato SEPA y el documento o formulario de desistimiento de tu compra realizada).

Recomendación.

Si por cualquier razón, desearas cursar el proceso de compra a través del tradicional <<soporte papel>>, no dudes en solicitarlo, nuestros comerciales te entregarán, previamente, el protocolo de contratación en dicho soporte, que te servirá igualmente de guía de tu proceso de compra; sin perjuicio de que puedas visualizarlo también en la pantalla de la Tablet del comercial que te visite. **En todo caso, recuerda que tu compra se realiza a través de dispositivos electrónicos.**

NUESTRA OFERTA:

<<Tu financiación más económica, asequible y adecuada a tus intereses como cliente>>

Que contrates financieramente con nosotros tiene, para ti, unos importantes beneficios y ventajas que afloran directamente en la reducción del coste del producto que deseas comprar.

En este sentido, te ofrecemos una <<modalidad de financiación>> que no incrementa el precio de tu compra, pues consiste, únicamente en el <<aplazamiento del pago>>.

En efecto, nuestro sistema de financiación de pago aplazado te otorga el principal beneficio de **toda financiación al menor coste posible**, esto es, obtener el inmediato disfrute del producto <<sin necesidad de recurrir a la contratación de un crédito personal, evitando el consiguiente incremento del precio derivado del pago de intereses y demás costes asociados (comisiones, gastos, penalizaciones, etc.) >>.

La otra gran ventaja de contratar con nosotros es que, precisamente, <<tu compra y tu financiación van juntas>>, es decir, las contratas por un solo canal de comercialización directa y personalmente con nosotros, <<sin intermediarios, ni entidades financieras interpuestas>>, con la consiguiente simplificación en la contratación y gestión de tu compra (en estos casos, <<tres son una multitud>>).



De esta forma, nuestra oferta de financiación te permite adquirir el producto por el <<precio más ajustado>> y, además, realizar <<el pago más asequible y adecuado a tus necesidades, por medio del plazo y las cuotas que tú decidas>>.

Una alternativa de aplazamiento del pago que va <<desde 1 año (12 meses) hasta 4 años (48 meses), lo que a ti más te convenga>>. Con la posibilidad de ajustar <<el importe de las cuotas mensuales>> a tus necesidades.

Una financiación sencilla, accesible y flexible, en donde el precio del producto representa <<el coste total de tu compra>>, pues incluye el IVA y los restantes impuestos que resulten de aplicación a la compra solicitada, y en donde, además, la financiación ofertada (plazos y cuotas) pueda aplicarse, a la vez, a una compra de <<varios productos>> y, en su caso, también a las <<compras futuras>>.

1er pedido			769 saldo			
21	748	ago-23				
21	727	sep-23				
21	706	oct-23				
21	685	nov-23				
21	664	dic-23				
21	643	ene-24				
21	622	feb-24				
21	601	mar-24				
21	580	abr-24				
21	559	may-24				
			2º pedido	c/c 19 euros		cuota total
21	538	jun-24	19	1299	jun-24	40
21	517	jul-24	19	1280	jul-24	40
21	496	ago-24	19	1261	ago-24	40
21	475	sep-24	19	1242	sep-24	40
21	454	oct-24	19	1223	oct-24	40
21	433	nov-24	19	1204	nov-24	40
21	412	dic-24	19	1185	dic-24	40
21	391	ene-25	19	1166	ene-25	40
21	370	feb-25	19	1147	feb-25	40
21	349	mar-25	19	1128	mar-25	40
21	328	abr-25	19	1109	abr-25	40
21	307	may-25	19	1090	may-25	40
21	286	jun-25	19	1071	jun-25	40
21	265	jul-25	19	1052	jul-25	40
21	244	ago-25	19	1033	ago-25	40



21	223	sep-25	19	1014	sep-25	40
21	202	oct-25	19	995	oct-25	40
21	181	nov-25	19	976	nov-25	40
21	160	dic-25	19	957	dic-25	40
21	139	ene-26	19	938	ene-26	40
21	118	feb-26	19	919	feb-26	40
21	97	mar-26	19	900	mar-26	40
21	76	abr-26	19	881	abr-26	40
21	55	may-26	19	862	may-26	40
21	34	jun-26	19	843	jun-26	40
21	13	jul-26	19	824	jul-26	40
13	0	ago-26	27	797	ago-26	40
			40	757	sep-26	40
			40	717	oct-26	40
			40	677	nov-26	40
			40	637	dic-26	40
			40	597	ene-27	40
			40	557	feb-27	40
			40	517	mar-27	40
			40	477	abr-27	40
			40	437	may-27	40
			40	397	jun-27	40
			40	357	jul-27	40
			40	317	ago-27	40
			40	277	sep-27	40
			40	237	oct-27	40
			40	197	nov-27	40
			40	157	dic-27	40
			40	117	ene-28	40
			40	77	feb-28	40
			40	37	mar-28	40
			37	0	abr-28	37

En suma, una financiación transparente, en la que el precio del producto figura en un lugar destacado de las condiciones económicas del contrato que refleja, además, el **<<importe final del producto con los descuentos y bonificaciones que te podemos ofrecer>>** (como, por ejemplo, nuestro <<Club Privilegios Planeta>>, infórmate).

Editorial Planeta

Grandes Publicaciones

Productos exclusivos a su alcance

CONDICIONES ECONÓMICAS

PRODUCTO	MODELO/COMPLEMENTO	CANT.	REF. C	EUROS
ASPIRADOR HOME PLUS PT-550		1	19900	769,00
TOTAL				769,00 €

Entrega a cuenta 0,00 €

Forma de pago

Tarjeta

Caducidad

Cód. autorización

El importe aplazado de 769,00 € lo pagará:

X en 36 cuotas de 21,00 € y con una cuota final de 13,00 €.

cargando el importe en mi cuenta y amortizándolo con un incremento de la cuota actual de €.

Domiciliación de los pagos: IBAN XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX

Observaciones:

NOMBRE Y APELLIDOS

DNI/NIE/CIF: 00000000A

OTP SMS enviado al 00000000A

15-06-2023 17:37:39

Validación:XXXXXXXXXXXX

CLIENTE

Datos particulares

Campaña XX

Convocatoria XXXX

Código XXXXXX

Pre-expediente XXXXXX

DNI/NIE/CIF 00000000A

Nombre XXXX XXXXXXXXXX

1er apellido XXXXXXXX

2º apellido XXXXXXXX

Nombre empresa

DNI apoderado

Nombre apoderado

Cargo

Tipo vía

Vía XXXX

Número XX

Piso XX

Puerta

Esc.

Resto XXXXXXXXX

CP XXXX

Población XXXXXXXXX

Email mail@mail.com

Fecha de nac. dd/mm/aaaa

Teléfono

Móvil XXXXXXXX

Editorial Planeta
Grandes Publicaciones

Productos exclusivos a su alcance

	PRODUCTO	MODELO/COMPLEMENTO	CANT.	REF. C	EUROS
CONDICIONES ECONÓMICAS	ASPIRADOR HOME PLUS RA-4 ROBIN		1	20025	1.299,00
					TOTAL 1.299,00 €
Entrega a cuenta 0,00 € Forma de pago []					
Tarjeta [] Caducidad [] Cód. autorización []					
El importe aplazado de 1.299,00 € lo pagaré:					
en [] cuotas de [] € y con una cuota final de [] € .					
☒ cargando el importe en mi cuenta y amortizándolo con un incremento de la cuota actual de 19,00 € .					
Domiciliación de los pagos: IBAN xxxx xxxx xxxx xxxx xxx Validation: XXXXXXXX					
Observaciones: []					
CLIENTE Datos particulares	Campaña XX	Convocatoria XXXX	Código XXXXXX	Pre-expediente XXXXXX	DNI/NIE/CIF 00000000A
	Nombre XXXX XXXXXXXXXXXXX	1er apellido XXXXXXXX	2º apellido XXXXXXXX		
	Nombre empresa []	DNI apoderado []			
	Nombre apoderado []	Cargo []			
	Tipo vía []	Vía XXXX	Número XX	Piso XX	Puerta [] Esc. []
	Resto []	CP XXXX	Población XXXXXXXXX		
	Email mail@mail.com	Fecha de nac. dd/mm/yyyy	Teléfono XXXXXXXX	Móvil XXXXXXXX	

TU INFORMACIÓN DE INTERÉS PRÁCTICO

Consejo.

1) **De cara a tu elección**, ten en cuenta que nuestros comerciales **<<te pueden asesorar>>** acerca de los plazos y de las cuotas más recomendables, de acuerdo con la experiencia práctica acumulada por otros clientes;

(2) **En todo caso**, recuerda los límites de la financiación que te ofrecemos: **<<un aplazamiento del pago, por un plazo máximo de 4 años (48 meses) y un importe máximo de 10.000.- euros>>**, con lo que el importe que exceda queda fuera de la financiación y se debe abonar a través de cualquier medio de pago admitido (transferencia, efectivo, etc.).



Recomendación.

Como te hemos indicado, de cara a tu decisión de compra, presta atención a los **<<descuentos y bonificaciones>>**, que te van a ofrecer nuestros comerciales; así como a las ventajas que puedes obtener (recuerda nuestro **<<Club Privilegios Planeta>>**).

Alerta.

(1) **Recuerda que nuestra financiación <<no requiere para nada de la contratación de un crédito personal o de una tarjeta bancaria de ninguna clase (ni de crédito, ni de débito, ni revolving)>>**. Si algún comercial te la ofreciera, recházala de inmediato y comunícanos la incidencia en el teléfono de atención al cliente, probablemente se trate de un falso comercial. Gracias.

(2) Ten en cuenta que **<<el pago de las cuotas>>** se hace siempre a través de los recibos mensuales que presentamos a tu entidad bancaria, **<<nunca en efectivo>>**. Nuestros comerciales únicamente te podrán solicitar un pago inicial de **<<entrega a cuenta>>** en función del producto, o del saldo que tengas. Esta entrega a cuenta podrás hacerla por tarjeta, por transferencia o en efectivo estando debidamente indicado en la copia de tu contrato.

Entrega a cuenta	0,00	€	Forma de pago	
	Tarjeta		Caducidad	
			Cód. autorización	

NUESTRO CATÁLOGO:

<<Una variedad de productos exclusivos destinados a mejorar tus espacios de bienestar: ocio-cultura, hogar y arte-lujo>>

EDITORIAL PLANETA sólo trabaja con **<<productos exclusivos>>** por su alta calidad y prestaciones, que están, a su vez, a la altura de la financiación que te ofrecemos, todo ello pensado para tu bienestar y satisfacción como cliente.

Nuestros comerciales te proporcionarán, **de forma sencilla, clara y precisa**, toda la documentación gráfica y la información relevante acerca de las características técnicas de nuestros productos, de sus ventajas y condiciones de buen uso, así como del **<<precio de los mismos, con los descuentos y bonificaciones que te puedan aplicar>>**.

El producto te será entregado **<<en un plazo máximo de 30 días naturales, contados de fecha a fecha, a partir de la firma o suscripción del contrato>>** (aunque lo habitual es que se te pueda entregar entre 7 y 10 días desde tu pedido).

La seguridad e idoneidad de la compra que realices constituye una prioridad para nuestro canal de venta, por ello, **<<nuestros productos tienen una garantía o cobertura mínima de 3 años>>**.



EDITORIAL PLANETA se compromete plenamente con el ejercicio de este derecho <<ante cualquier falta de conformidad>> que nos comuniquen. Del mismo modo, te facilitaremos tu posible <<reclamación adicional ante el fabricante>>, en los casos legalmente previstos. **No olvides** que tienes a tu disposición el <<**Servicio de Atención al Cliente**>>, destinado a resolver todas las posibles cuestiones que quieras plantear, siempre desde la perspectiva de <<**tu satisfacción como Cliente**>>.

TU INFORMACIÓN DE INTERÉS PRÁCTICO

Consejo.

Recuerda que en nuestra Web: <<<https://portaltransparenciapds.es>>>, encontrarás, de forma fácil y comprensible, toda la información relevante y de interés de cara a <<**tu conformidad y sus posibles opciones**>>. Del mismo modo, encontrarás toda la información necesaria acerca de las garantías y certificados de nuestros productos: <<**tu seguridad es la nuestra**>>.

Recomendación.

En la información precontractual tienes toda la información con las indicaciones técnicas de nuestros productos, así como la idoneidad de sus usos y funciones.

Alerta.

(1) **Ten en cuenta** que debes realizar un uso del producto según las indicaciones del fabricante, esto es, <<**correcto y razonable, por lo que no están permitidas manipulaciones o inspecciones que comporten un uso abusivo o un mal uso del producto**>>.

Nuestros comerciales, te explicarán el correcto uso del mismo, con detalles prácticos y precisos para que los utilices con total normalidad y seguridad, acorde con sus funciones y prestaciones. **En todo caso**, pregunta todas las dudas que tengas, y no olvides que tienes la ayuda de nuestra Web y de nuestro Servicio de Atención al Cliente para asistirte en lo que necesites.

(2) **De todas maneras**, te adelantamos algunas de las manipulaciones que pueden comportar <<**un mal uso o un abuso del producto**>> y que pueden afectar a la garantía del mismo de cara a su reparación o sustitución. **Presta atención.**

- El uso del producto contraviniendo lo especificado en el Manual de Usuario.
- El uso de piezas y accesorios que no sean los recomendados.
- Manipulación del aparato por parte de personal ajeno al Servicio Oficial del fabricante.



TUS DERECHOS BÁSICOS

La **contratación de nuestros productos**, con el sistema de financiación de pago aplazado, funciona como un **contrato bilateral**, es decir, contiene derechos y obligaciones para cada una de las partes, desde el momento de su perfección, esto es, desde que se suscribe **<<de forma electrónica>>**.

Ahora, de forma correlativa, te vamos a destacar tanto tus derechos básicos como tus principales obligaciones y los riesgos más importantes que te pueden afectar. **Presta atención.**

Nuestro contrato contempla, para ti, un elenco de derechos básicos, esto es, unos compromisos u obligaciones que tenemos que cumplir necesariamente; en unos casos, porque nos obliga la ley y, en otros, porque los asumimos para hacerte la **<<mejor oferta>>** de nuestros productos. De forma resumida, estos son tus derechos básicos:

DERECHO A RECIBIR UNA PUBLICIDAD, OFERTA E INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL TRANSPARENTE

Es tu primer derecho para poder tomar una decisión libre y responsable. Ten en cuenta que tu derecho de transparencia alcanza, tanto a la **<<oferta>>** que te realizamos como a la **<<información>>** que te suministramos para celebrar el contrato (Información precontractual), así como a la información que se proyecta a la perfección o ejecución del mismo.

Todo este proceso, es el que hemos realizado con tu primer clic de <<tu compra transparente>>.

Recomendación.

Te recordamos que este **protocolo de transparencia** te sirve de guía para comprender mejor el alcance de tu proceso de compra y, en su caso, plantear mejor tus dudas o preguntas.

DERECHO A DESISTIR DEL CONTRATO CELEBRADO (VOLVERTE ATRÁS)

El desistimiento (apartarte o volverte atrás) es un importante derecho que tienes como **<<consumidor>>**. Este derecho te permite **<<revisar o replantear>>** la decisión que has tomado de adquirir el producto. Es un derecho que mira por la **<<contratación responsable>>**, pues la ley te otorga una segunda oportunidad para volver a evaluar la conveniencia de tu decisión.

Lo relevante es que en la oferta debe figurar de forma transparente (clara, precisa y destacada), tanto este **<<derecho de desistimiento>>** como sus **<<condiciones, plazo y procedimiento de ejercicio>>**. En este sentido, te anticipamos que el derecho de desistimiento lo debes ejercitar en el **plazo de 14 días naturales** (contado de fecha a fecha), sin necesidad de justificación alguna. Así mismo, tienes el **<<deber>>** de comunicárnoslo, a través de cualquier vía que deje constancia de dicha comunicación; bien vía escrita (carta, burofax, etc.), o bien vía electrónica.



Con tu desistimiento, te devolveremos todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega, sin ninguna demora indebida y, a más tardar, a los 14 días a partir de la fecha en que nos informes de tu decisión. Igualmente procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por ti en la compra inicial, a no ser que expresamente hayas dispuesto lo contrario; en todo caso, no incurres en ningún gasto como consecuencia de tu derecho al reembolso.

Recomendación.

Te recordamos que este **protocolo de transparencia** te sirve de guía para comprender mejor el alcance de tu proceso de compra y, en su caso, plantear mejor tus dudas o preguntas.

DERECHO A DESISTIR DEL CONTRATO CELEBRADO (VOLVERTE ATRÁS)

El **desistimiento** (apartarte o volverte atrás) es un importante derecho que tienes como **<<consumidor>>**. Este derecho te permite **<<revisar o replantear>>** la decisión que has tomado de adquirir el producto. Es un derecho que mira por la **<<contratación responsable>>**, pues la ley te otorga una segunda oportunidad para volver a evaluar la conveniencia de tu decisión.

Recomendación.

(1) Antes de ejercitar este derecho, ponte en contacto con nosotros, te ayudaremos a **tomar la mejor decisión**.

(2) Para facilitarte el ejercicio de este derecho, **EDITORIAL PLANETA** te adjunta un **<<modelo de formulario>>** plenamente válido y con todos los datos requeridos. En todo caso, puedes utilizar el que tú quieras.

Alerta.

(1) **Recuerda que el inicio de dicho plazo**, esto es, a partir de cuándo se cuentan los 14 días, **comienza desde que tú, directamente o a través de un tercero autorizado, recibes el producto solicitado**. En ningún caso, el transportista puede firmar por ti la entrega del producto.

(2) **Ten en cuenta** que debes devolver el producto en un correcto estado de uso y de conservación, pues de lo contrario **<<podrías ser responsable>>** de los perjuicios derivados de un uso abusivo o un mal uso contrario a las características, prestaciones y funciones que figuran en el contrato.

(3) **El desistimiento, por medio de una declaración inequívoca al respecto, nos lo puedes comunicar por correo postal, por fax, o por correo electrónico.**



DERECHO A QUE TE RESPETEMOS EL PLAZO CONCEDIDO Y EL PROGRAMA PREVISTO PARA EL PAGO DE LAS CUOTAS

Es otro de los derechos básicos de nuestra relación contractual. Tenemos la obligación de respetarte el plazo concedido para el pago aplazado de tu compra (el tiempo previsto y acordado). Además, también tenemos la obligación de sujetarnos a la cuantía de las cuotas programadas. Estos importantes aspectos (plazo, cuotas y cuantía de las mismas) forman parte de la información **<<básica y destacada>>** que debe figurar en la oferta que se te realice.

Los **extractos informativos** que recibas de tu entidad bancaria son el documento idóneo para valorar la **<<regularidad y conformidad>>** de la ejecución de tu compra.

Recomendación.

Recuerda que, si te conviene, podemos acordar la modificación del plazo y del importe de tus cuotas, de acuerdo con los límites generales ya indicados. Nuestros comerciales te facilitarán distintas **<<simulaciones>>** para que visualices mejor cómo puede quedar tu nueva financiación.

DERECHO A SOLICITAR LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE TU DEUDA

Para **EDITORIAL PLANETA** la contratación **<<transparente>>** también alcanza a que se te informe, de un modo preciso y comprensible, del estado de tu deuda mientras dure el plazo concedido. Por eso dispones de las siguientes vías de información.

En este sentido, ten en cuenta que los extractos bancarios (mensuales) constituyen ya un instrumento idóneo para que obtengas **una información precisa y periódica acerca del estado y evolución del estado de tu financiación con nosotros**. Estos extractos cumplen **<<funciones básicas>>** en la información y ejecución de tu contrato.

Alerta.

Si observaras alguna irregularidad en dichos extractos debes comunicárnosla en un tiempo razonable (14 días). Ten en cuenta que, en caso contrario, la situación puede complicarse al intervenir también tu entidad financiera (gastos, comisiones, etc.).

En todo caso, ante cualquier duda, tienes derecho a **<<solicitar una información puntual del estado de tu deuda>>**, acudiendo a nuestro teléfono de Atención al Cliente (te responderemos rápidamente).



Consejo.

La transparencia es <<cosa de todos>>; por lo que tú también puedes colaborar comunicando tus dudas o preguntas. Utiliza todos los canales de comunicación que te hemos facilitado.

OFERTAS ESPECIALES Y AMPLIACIÓN DE DERECHOS

Además de los derechos básicos que te hemos indicado, debes tener en cuenta que **EDITORIAL PLANETA** puede mejorar el nivel o la extensión de tus derechos, a través de sus <<ofertas especiales y promocionales>>.

Esto es ya una realidad en la oferta de nuestros productos especializados, que te realizamos, particularmente, en la adquisición de nuestros productos exclusivos de <<confort>> (línea de descanso), en los que el plazo de devolución <<se amplía hasta 90 días>> y la garantía del producto <<alcanza los 7 años>>; seguro que dichos productos serán de tu entera satisfacción.

Consejo.

Ten en cuenta que en nuestra Web encontrarás una información completa de nuestras ofertas especiales. En todo caso, nuestros comerciales te informarán personalmente y con detalle de dichas ofertas.

OTROS DERECHOS

Aparte de los derechos básicos, también te asisten otros derechos como cliente.

En particular, los siguientes.

- Derecho a solicitar posibles modificaciones en el aplazamiento de pago y de tus recibos mensuales, siempre y cuando resulten aceptadas.
- Derecho, en su caso, a elegir Notario para cualquier intervención que así lo requiera.
- Derecho al fuero y jurisdicción correspondientes a tu domicilio como cliente.

TUS PRINCIPALES OBLIGACIONES, CONSEJOS Y SITUACIONES DE RIESGO

Tu principal obligación es pagar periódicamente las cuotas acordadas, de acuerdo con el plazo concedido. Para ello, es muy importante que sigas << un plan o programa de pagos>> de tus cuotas. Piensa que, en la medida en que te alejes de dicho plan o programa, tu situación se complicará, pues se incrementará tu esfuerzo de pago.



Consejo.

Nuestros comerciales te informarán al respecto, seguro que te plantearán distintas alternativas interesantes para ti.

CUOTAS IMPAGADAS (SITUACIÓN DE RIESGO MODERADO)

El pago de las cuotas es tu principal obligación, por lo que debes tener en cuenta que en caso de **<<resultar impagadas>>** se sumarán a tu deuda inicial, con lo que se incrementará tu situación de riesgo.

Recomendación.

Ante la previsión de un posible impago, ponte en contacto con nosotros para estudiar posibles alternativas, seguro que te ofrecemos alguna solución.

Alerta.

En todo caso, debes saber que el impago de una cuota comporta **<<un coste adicional>>** en concepto de gastos de gestión.

PÉRDIDA DEL PLAZO CONCEDIDO: VENCIMIENTO ANTICIPADO Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO (SITUACIÓN DE RIESGO GRAVE)

Cuando el impago de las cuotas no es puntual u ocasional, sino que se ha **generalizado** en alguna fase de tu financiación, debes tener en cuenta que **tu situación de riesgo es grave** pues, dependiendo del alcance de estos impagos (generalmente tres o más cuotas impagadas, ya sean o no consecutivas), se pueden producir las siguientes consecuencias.

- **Pérdida del plazo concedido.** Esta pérdida comporta el vencimiento anticipado de la deuda pendiente, por lo que se te puede exigir anticipadamente su pago (lo que debes y lo que queda por pagar).
- **Resolución del contrato.** También, tras el impago señalado (generalmente tres o más cuotas) se puede resolver el contrato, con lo que se te podrá exigir el pago anteriormente señalado.

Alerta.

Para que estos impagos produzcan las consecuencias indicadas, **<<previamente>>** te reclamaremos el pago de la deuda acumulada y, además, te concederemos un plazo, de al menos 1 mes (esto es, 30 días naturales) para que te pongas al corriente de tus pagos.



Pasamos al segundo clic: <<tu compra segura>>. Un proceso que te garantiza la compra realizada, según sus condiciones y términos.

PROTEGEMOS TUS DATOS

En **EDITORIAL PLANETA** somos conscientes de que **<<la protección de tus datos es un derecho fundamental>>** que tienes como ciudadano y como cliente y que te permite, en todo momento, el pleno control sobre el uso y destino de tus datos.

Por ello tienes **<<derecho a acceder y rectificar tus datos>>**, cuando así lo consideres oportuno, de forma sencilla y gratuita, a través de:

- **Correo electrónico:** atencionalcliente@planeta.es
- **Dirección postal:** Avda. Diagonal 662-664, 08034 Barcelona
- **Apartado de Correos:** nº 221 de Barcelona
- **Teléfono de Contacto:** 954 300 862

En **EDITORIAL PLANETA** tenemos el compromiso de que tus datos nunca van a ser cedidos a terceros con fines comerciales, y de que tus datos **<<van a ser protegidos como si fueran nuestros>>**; por lo que solamente se utilizarán dentro de nuestro Grupo empresarial, para informarte del producto o servicio que hayas contratado y para que puedas conocer productos o servicios de tu exclusivo interés. En este sentido, te solicitamos tu consentimiento para las siguientes comunicaciones.

- ☐ Remitirte comunicaciones comerciales personalizadas sobre nuestros productos y/o servicios, o los de terceras empresas, elaborando para ello un perfil comercial.
- ☐ Comunicar a las empresas del Grupo Planeta tus datos personales y, en su caso, tu perfil comercial, para que éstas puedan realizar, a su vez, un nuevo perfil.

MEJORAMOS EL SERVICIO

(UNA APUESTA POR LA CONECTIVIDAD E INTERRELACIÓN CON EL CLIENTE)

Como te hemos indicado, **EDITORIAL PLANETA** cuenta con un **<<Servicio de Atención al Cliente>>** para resolver, en cualquier momento, las dudas, sugerencias y reclamaciones que quieras presentar.

Por último, te avanzamos que **EDITORIAL PLANETA** contará en breve con un **<<Sistema Integrado de Mediación con el Cliente>>**. Toda una revolución en el sector, de la que te mantendremos puntualmente informado.