

NUESTROS COMPROMISOS DE TRANSPARENCIA



**PORTAL DE
TRANSPARENCIA**
Professional Direct Sales



NUESTROS COMPROMISOS DE TRANSPARENCIA

INTRODUCCIÓN: UNA NUEVA FORMA DE PRESTARTE NUESTRO SERVICIO DE VENTA DIRECTA, MÁS SEGURA Y EFICAZ.

Ante todo, queremos que te sientas seguro o segura con nosotros, como partícipe de esta experiencia de transformación y de cambio que te proponemos. El Protocolo de Transparencia es un **nuevo paradigma en la forma de prestarte el servicio, de atenderte y de tenerte en cuenta del modo más seguro y eficaz**. En este sentido, **EDITORIAL PLANETA** es la primera empresa del sector que ha desarrollado técnicamente un análisis de la transparencia como base de sus compromisos éticos y legales de su sistema de contratación.

Un **nuevo modelo** que cambia la forma tradicional de entender el servicio de venta a través de unos innovadores **COMPROMISOS** que te van a acompañar a lo largo de todo el contrato y que solo con nosotros vas a encontrar.

Estos compromisos son los siguientes:

- **La Transparencia como derecho del cliente, sin excepciones.**

Te basta con ser cliente. El Protocolo de transparencia es universal, un derecho de todo cliente a recibir un tratamiento especializado de la información dispensada; sin exclusión por razón de su condición de consumidor, de empresario, o por su concreto perfil financiero. Un derecho efectivo que tienes desde el mismo momento en que contrates con nosotros.

- **Transparencia integral.**

El protocolo de transparencia comprende no sólo el contrato que firmemos, sino también la transparencia de todos aquellos aspectos o cuestiones que se deriven de la ejecución de dicho contrato.

Un protocolo integral que se extiende a toda tu relación contractual, esto es, a toda la duración del contrato.

- **La mediación como elemento integrante de la contratación.**

El Protocolo de Transparencia es una revolución en el sector de la venta directa, pues contempla tu derecho a la mediación como fase previa a cualquier reclamación judicial, así como la resolución de cualquier controversia a través del diálogo. Todo un hito en la mejor protección de tus derechos.



- **Transparencia y trazabilidad de la oferta.**

El compromiso de transparencia alcanza no solo a todos los aspectos que se deriven del contrato que suscribas, sino también a todas las posibles modificaciones que puedan alterar la oferta inicial del producto solicitado, sin excepciones.

- **Transparencia y seguridad de tus derechos.**

Tu Protocolo de Transparencia estará presente en todo el sistema operativo de la contratación, pues será un elemento determinante a la hora de valorar tus observaciones, sugerencias y reclamaciones. De forma que estará siempre conectado con el Servicio del Atención del Cliente.

- **Transparencia y protección de datos.**

Tu Protocolo de Transparencia también te proporcionará un específico tratamiento de tus datos, y de su utilización, más garantista y eficaz.

UN SELLO DE CALIDAD Y DE EXCELENCIA A TU SERVICIO.

En definitiva, **EL PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA** supone, además, un sello de calidad y de excelencia a tu servicio, pues su configuración y desarrollo, han sido diseñados por los **Servicios Jurídicos del Grupo Planeta** en estrecha 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, uno de los mayores especialistas que más ha contribuido a la construcción del valor de la transparencia en nuestro país, junto con su equipo de investigación de la Universidad de Valencia.