

ELS NOSTRES COMPROMISOS DE TRANSPARÈNCIA



**PORTAL DE
TRANSPARENCIA**
Professional Direct Sales

ELS NOSTRES COMPROMISOS DE TRANSPARÈNCIA

INTRODUCCIÓ: UNA NOVA MANERA DE PRESTAR-TE EL NOSTRE SERVEI DE VENDA DIRECTA, MÉS SEGURA I EFICAÇ.

Abans de res, volem que et sentis segur o segura amb nosaltres, com a participant d'aquesta experiència de transformació i canvi que et proposem. El Protocol de Transparència És un **nou paradigma en la manera de prestar-te el servei, d'atendre't i de tenir-te en compte de la forma més segura i eficaç**. En aquest sentit, **EDITORIAL PLANETA** és la primera empresa del sector que ha desenvolupat tècnicament una anàlisi de la transparència com a base dels seus compromisos ètics i legals en el seu sistema de contractació.

Un nou modelo que canvia la forma tradicional d'entendre el servei de venda mitjançant uns innovadors **COMPROMISOS** que t'acompanyaran al llarg de tot el contracte i que només trobaràs amb nosaltres.

Aquests compromisos són els següents:

- **La transparència com a dret del client, sense excepcions.**

Només cal que siguis client. El Protocol de Transparència és universal, un dret de tot client a rebre un tractament especialitzat de la informació facilitada; sense exclusió per raó de la seva condició de consumidor, d'empresari o pel seu perfil financer concret. Un dret efectiu que tens des del mateix moment en què contractis amb nosaltres.

- **Transparència integral.**

El Protocol de Transparència comprèn no només el contracte que signem, sinó també la transparència de tots aquells aspectes o qüestions que se'n derivin de l'execució d'aquest contracte. Un protocol integral que s'estén a tota la teva relació contractual, és a dir, a tota la durada del contracte.

- **La mediació com a element integrant de la contractació.**

El Protocol de Transparència és una revolució en el sector de la venda directa, ja que contempla el teu dret a la mediació com a fase prèvia a qualsevol reclamació judicial, així com la resolució de qualsevol controvèrsia mitjançant el diàleg. Tot un referent en la millor protecció dels teus drets.

- **Transparència i traçabilitat de l'oferta.**

El compromís de transparència abasta no només tots els aspectes que es deriven del contracte que subscriguis, sinó també totes les possibles modificacions que puguin alterar l'oferta inicial del producte sol·licitat, sense excepcions.

- **Transparència i seguretat dels teus drets.**

El teu Protocol de Transparència estarà present en tot el sistema operatiu de la contractació, ja que serà un element determinant a l'hora de valorar les teves observacions, suggeriments i reclamacions. Així, estarà sempre connectat amb el Servei d'Atenció al Client.

- **Transparència i protecció de dades.**

El teu Protocol de Transparència també et proporcionarà un tractament específic de les teves dades i del seu ús, amb més garanties i eficàcia.

UN SEGELL DE QUALITAT I D'EXCEL·LÈNCIA AL TEU SERVEI.

En definitiva, **EL PROTOCOL DE TRANSPARÈNCIA** suposa, a més, un segell de qualitat i d'excel·lència al teu servei, ja que la seva configuració i desenvolupament han estat dissenyats pels **Serveis Jurídics del Grupo Planeta** en estreta col·laboració amb el Sr. Francisco Javier Orduña Moreno, exmagistrat de la Sala Primera del Tribunal Suprem i catedràtic de Dret Civil de la Universitat de València, un dels majors especialistes que més ha contribuït a la construcció del valor de la transparència al nostre país, juntament amb el seu equip d'investigació de la Universitat de València.