

# O TEU PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA COMERCIAL

**EDITORIAL PLANETA** SEMPRE PIONEIRA NA  
INNOVACIÓN E COA CULTURA DOS VALORES

---

<<Benvido a este novo paradigma para a contratación e venda presencial dos nosos produtos, coa mellor defensa e comprensión dos teus dereitos e intereses como cliente>>

**SELO DE EXPERTO OU DE CALIDADE**



**PORTAL DE  
TRANSPARENCIA**  
Professional Direct Sales

**PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA** deseñado polos *Servizos xurídicos do Grupo Planeta* en colaboración co Sr. Francisco Javier Orduña Moreno, ex maxistrado da Sala Primeira do Tribunal Supremo e catedrático de Dereito Civil na Universidade de Valencia

## ÍNDICE

- 3 Que é o protocolo de transparencia?
- 3 Estamos conectados
- 5 Como funciona?
- 6 A nosa oferta
- 11 O noso catálogo
- 13 Os teus dereitos básicos
- 13 Dereito a recibir unha publicidade, oferta e información precontractual transparente
- 13 Dereito a rescindir o contrato celebrado
- 14 Dereito a que respectemos o prazo concedido e o programa previsto para o pagamento das cotas
- 14 Dereito a solicitar a información sobre o estado da túa débeda
- 15 Ofertas especiais e ampliación de dereitos
- 16 Outros dereitos
- 16 As túas principais obrigas, consellos e situacións de risco
- 16 Cotas impagadas
- 17 Perda do prazo concedido: vencemento anticipado e resolución do contrato
- 17 Protexemos os teus datos
- 18 Melloramos o servizo

## QUE É O PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA?

O **Protocolo de Transparencia** é un novo paradigma, tanto no fondo coma na forma, para comprender e poñer en práctica o proceso de comercialización dos nosos produtos, a través de dispositivos electrónicos.

Un cambio radical, onde a relación contractual se constrúe, de principio a fin, sobre o valor da transparencia para a mellor defensa dos teus dereitos e intereses como cliente.

Todo un tratamento especializado da información dispoñible, o que che proporciona o máximo nivel posible de comprensión e unha <<auténtica guía>> para a súa mellor información e comunicación connosco. En resumo, unha supervisión das nosas vendas directas, onde as visitas de cortesía dos nosos comerciais fortalecerán o noso vínculo contigo baseado na confianza e a transparencia, ofrecéndoches vantaxes inmejorables e beneficios exclusivos.

## ESTAMOS CONECTADOS

(unha forma moderna de presentación, comunicación e interacción contigo)

O máis importante dunha oferta comercial é saber <<con quen contratas e como contratas>>. Por iso, **EDITORIAL PLANETA** desenvolveu, coa tecnoloxía máis recente, un <<moderno sistema de comunicación>> que che permita un nivel perfecto de comprensión da nosa <<carteira de produtos>>, xunto coa tranquilidade de coñecer a profesionalidade do noso <<servizo de venda directa>> e, á súa vez, <<o proceso integral de compra>> que desexes levar a cabo connosco.

A conectividade, é dicir, que esteamos comunicados e que poidamos interactuar <<dun xeito directo, comprensible e accesible>> é fundamental para garantirche «unha compra transparente, responsable e segura»; en definitiva, que sexas <<protagonista>> do proceso de compra que levas a cabo connosco.

Para acadar estes obxectivos, **EDITORIAL PLANETA** desenvolveu un sitio web específico e vangardista: <<<https://portaltransparenciapds.es>>>, onde poderás acceder e interactuar con todo o contido informativo da nosa canle de márketing e vendas (entre outros, <<o teu protocolo de transparencia>>, <<o teu contrato paso a paso>>, <<a forza dos teus dereitos>>, <<o noso catálogo de produtos>>, <<noticias e información de actualidade que che interesa>> ou <<os nosos compromisos de transparencia>>). Ademais, conta cun <<portelo de atención personalizada>> de contacto destinado a resolver calquera dúbida que poidas ter, atender as súas suxestións e responder ás túas queixas. Todo isto, co apoio e soporte do <<teléfono de atención ao cliente: 954 300 862>>.

Ten en conta que este espazo de información está á súa disposición <<de forma continua e exhaustiva>>, é dicir, está operativo, sen interrupcións, durante todo o proceso de compra: <<información previa á venda, venda e posvenda>>.

## A TÚA INFORMACIÓN DE INTERESE PRÁCTICO

### Consello.

(1) Ten en conta que o noso sitio web: [o <<https://portaltransparenciapds.es>>](https://portaltransparenciapds.es), contén información importante para a correcta compra dos nosos produtos:

**<<utilízala, aproveitando as súas múltiples vantaxes>>.**

(2) Lembra que estás a realizar o teu proceso de compra con **EDITORIAL PLANETA, S.A.U.**, unha empresa líder no sector da venda directa en España e Latinoamérica. Estes son os nosos datos identificativos:

- **Domicilio social:** Avenida Diagonal, 662-664, Barcelona, 08034.
- **Inscripción:** Rexistro Mercantil de Barcelona, Tomo 1406, Libro 851, Folio 229, Sección 2, Folla 10795 e CIF: A-08186249.
- **Teléfono:** 954 300 862.
- **Fax:** 934 926 491.
- **Correo electrónico:** [atencionalcliente@planeta.es](mailto:atencionalcliente@planeta.es)

### Recomendación.

En calquera caso, os nosos comerciais proporcionarache a URL para acceder ao sitio web na **<<chamada de visita>>**, agradecéndoches a túa atención e deferencia.

### Alerta.

(1) Todos os nosos comerciais teñen unha **<<tarxeta de identificación>>**, que se reflicte na súa propia **<<Tablet>>** na que se leva a cabo o proceso de venda e **<<deben ensinarcha ao comezo da entrevista>>**.

**Se non fose así** (xa sexa porque non a tivese ou porque non cha exhibise), desconfía do suposto vendedor, non continúes coa entrevista, chama ao número de teléfono de atención ao cliente e **<<comunica a incidencia>>**. (Grazas).

(2) Ten en conta que a notificación de incidencias graves, durante o curso do contrato, debe facerse **<<con fiabilidade>>**, é dicir, en forma certificada, xa sexa por correo postal ou electrónico e co número de teléfono móbil que figura no contrato. Se por calquera causa cambiases o teu enderezo postal ou de correo electrónico ou o teu número de teléfono móbil, **debes informarnos canto antes. (Grazas).**

(3) Lembra que **EDITORIAL PLANETA**, para a túa mellor seguridade, só se comunica a través dos **canles oficiais** consideradas neste protocolo.

## COMO FUNCIONA?:

<<Tan só 2 clics, para garantirche unha compra transparente, responsable e segura>>

O protocolo de transparencia está deseñado para que poidas <<visualizar e comprender>> todo o proceso da túa compra dun xeito completo, é dicir, <<de principio a fin e sen interrupcións>>.

A última tecnoloxía dixital permítenos mostrar a súa compra nun <<modo completo e secuencial>>, desde a propia tablet do comercial que te visite, con <<tan só 2 clics consecutivos>>.

Así, co primeiro clic: <<a túa compra transparente>>, accederás ao noso sitio web e recibirás, por correo electrónico ou no teu teléfono móbil, o <<Protocolo de transparencia e información precontractual>>, con toda a información previa sobre a nosa oferta, explicada desde os teus dereitos como cliente. Isto é o que se coñece tecnicamente como <<transparencia material do teu proceso de compra: o punto de partida>>. Unha oferta <<transparente e supervisada polo presente protocolo>>, con toda a información relevante para os teus intereses.

Este mesmo clic daralle paso á <<túa compra responsable>>, un espazo reservado para a avaliación da túa capacidade financeira <<coa finalidade de que a súa solicitude de compra sexa idónea e evite un sobreendebedamento ou unha prórroga excesiva do prazo de financiamento>>.

Unha sinxela comprobación que se realiza, rapidamente, con acceso aos sistemas de información crediticia.

Todo isto, <<dun xeito proactivo>>, onde ti marcarás os recadros ou os descritores para completar o proceso de venda directa e persoal que che ofrecemos, coas súas vantaxes e promocións.

**EDITORIAL PLANETA** garánteche, en todo momento, a <<absoluta confidencialidade dos teus datos, o tratamento exclusivo e excluínte deles co único fin de atender a túa solicitude de compra, así como <<igualdade de trato, proporcionalidade e razoabilidade na contratación>>.

Finalmente, un segundo clic dará paso <<á túa compra segura>>, onde un provedor de servizos independente (**Logalty**) emitirá un/unha <<certificado electrónico>> da compra que realizaches, cos datos relevantes da oferta e da túa solicitude de compra, ademais da <<verificación notarial e electrónica da contratación cursada>>. Todo isto para ti <<total seguridade e completa tranquilidade con respecto á compra realizada>>.

Pois ben, estamos preparados para que, <<co teu primeiro clic, recibas o protocolo de transparencia>>, coa información precontractual e se dea paso á avaliación da túa capacidade económica.

## A TÚA INFORMACIÓN DE INTERESE PRÁCTICO

### Consello.

(1) Ten en conta que ao realizar o proceso de venda a través de dispositivos electrónicos <<accedes á **previa información precontractual relativa da túa compra no soporte duradeiro que escollas, xa sexa o teu correo electrónico ou o teu teléfono móbil**>>; todo isto para que poidas facer as consultas que precises. Para unha maior seguridade e transparencia do proceso de venda, o acceso ao contido explicativo do protocolo require <<a **túa sinatura manuscrita dixitalizada**>>.

(2) **Tamén se che proporcionará toda a documentación necesaria para a túa compra.** (entre outras: as condicións contractuais, tanto xerais como específicas, o mandato SEPA e o documento ou formulario de desistencia da túa compra).

### Recomendación.

Se por calquera razón desexases completar o proceso de compra a través do método tradicional <<**soporte papel**>>, non dubides en solicitalo. Os nosos representantes de vendas proporcionaranche previamente o protocolo de contratación neste medio, que tamén che servirá de guía para o teu proceso de compra. Tamén poderás visualizalo na pantalla da tablet do comercial que te visite. **En calquera caso, lembra que a túa compra se realiza a través de dispositivos electrónicos.**

## A NOSA OFERTA:

<<O teu financiamento máis económico, accesible e adecuado aos teus intereses como cliente>>

**Que contrates financeiramente connosco** ten, para ti, uns importantes beneficios e vantaxes que afloran directamente na redución do custo do produto que desexes mercar.

**Neste sentido**, ofrecémosche unha <<**modalidade de financiamento**>> que non incrementa o prezo da túa compra, pois consiste unicamente no <<**aprazamento do pagamento**>>.

**En efecto**, o noso sistema de financiamento con pagamento aprazado ofréceche a principal vantaxe de **todo o financiamento ao menor custo posible**, é dicir, obter o gozo inmediato do produto <<**sen ter que recorrer a contratar un préstamo persoal, evitando o consecuente aumento de prezo derivado do pago de xuros e outros custos asociados (comisións, gastos, penalizacións, etc.)**>>.

A **outra gran vantaxe** de contratar connosco é que, precisamente, <<a **túa compra e financiamento van da man**>>, é dicir, contrátalas a través dunha única canle de mercadotecnia directa e persoalmente connosco, <<**sen intermediarios nin entidades financeiras intermediarias**>>, coa conseguinte simplificación na contratación e xestión da túa compra (nestes casos, <<**tres son multitude**>>).

Deste xeito, a nosa oferta de financiamento permíteche mercar o produto polo <<prezo máis axustado>> e, ademais, levar a cabo <<o pagamento máis accesible que mellor se adapta ás túas necesidades, co prazo e as cotas que ti escollas>>.

Unha alternativa ao adiamento do pago que vai <<de 1 ano (12 meses) a 4 anos (48 meses), o que máis che conveña>>. Con posibilidade de axustar <<o importe das cotas mensuais>> ás túas necesidades.

Un financiamento sinxelo, accesible e flexible, onde o prezo do produto representa <<o custo total da túa compra>>, xa que inclúe o IVE e outros impostos aplicables á compra solicitada e onde, ademais, o financiamento ofrecido (prazos e cotas) poida aplicárselle, ao mesmo tempo, a unha compra de <<varios produtos>> e, se procede, tamén ás <<compras futuras>>.

1.º pedido 769 saldo

|    |     |                |
|----|-----|----------------|
| 21 | 748 | 23 de agosto   |
| 21 | 727 | 23 de setembro |
| 21 | 706 | 23 de outubro  |
| 21 | 664 | 23 de decembro |
| 21 | 643 | 24 de xaneiro  |
| 21 | 622 | 24 de febreiro |
| 21 | 601 | 24 de marzo    |
| 21 | 580 | 24 de abril    |
| 21 | 559 | 24 de maio     |

2.º pedido

por 19 euros  
total

cota

|    |     |                |    |      |                |    |
|----|-----|----------------|----|------|----------------|----|
| 21 | 538 | 24 de xuño     | 19 | 1299 | 24 de xuño     | 40 |
| 21 | 517 | 24 de xullo    | 19 | 1280 | 24 de xullo    | 40 |
| 21 | 496 | 24 de agosto   | 19 | 1261 | 24 de agosto   | 40 |
| 21 | 475 | 24 de setembro | 19 | 1242 | 24 de setembro | 40 |
| 21 | 454 | 24 de outubro  | 19 | 1223 | 24 de outubro  | 40 |
| 21 | 433 | 24 de novembro | 19 | 1204 | 24 de novembro | 40 |
| 21 | 412 | 24 de decembro | 19 | 1185 | 24 de decembro | 40 |
| 21 | 391 | 25 de xaneiro  | 19 | 1166 | 25 de xaneiro  | 40 |
| 21 | 370 | 25 de febreiro | 19 | 1147 | 25 de febreiro | 40 |
| 21 | 349 | 25 de marzo    | 19 | 1128 | 25 de marzo    | 40 |
| 21 | 328 | 25 de abril    | 19 | 1109 | 25 de abril    | 40 |
| 21 | 307 | 25 de maio     | 19 | 1090 | 25 de maio     | 40 |
| 21 | 286 | 25 de xuño     | 19 | 1071 | 25 de xuño     | 40 |
| 21 | 265 | 25 de xullo    | 19 | 1052 | 25 de xullo    | 40 |
| 21 | 244 | 25 de agosto   | 19 | 1033 | 25 de agosto   | 40 |

|    |     |                |    |      |                |    |
|----|-----|----------------|----|------|----------------|----|
| 21 | 223 | 25 de setembro | 19 | 1014 | 25 de setembro | 40 |
| 21 | 202 | 25 de outubro  | 19 | 995  | 25 de outubro  | 40 |
| 21 | 181 | 25 de novembro | 19 | 976  | 25 de novembro | 40 |
| 21 | 160 | 25 de decembro | 19 | 957  | 25 de decembro | 40 |
| 21 | 139 | 26 de xaneiro  | 19 | 938  | 26 de xaneiro  | 40 |
| 21 | 118 | 26 de febreiro | 19 | 919  | 26 de febreiro | 40 |
| 21 | 97  | 26 de marzo    | 19 | 900  | 26 de marzo    | 40 |
| 21 | 76  | 26 de abril    | 19 | 881  | 26 de abril    | 40 |
| 21 | 55  | 26 de maio     | 19 | 862  | 26 de maio     | 40 |
| 21 | 34  | 26 de xuño     | 19 | 843  | 26 de xuño     | 40 |
| 21 | 13  | 26 de xullo    | 19 | 824  | 26 de xullo    | 40 |
| 13 | 0   | 26 de agosto   | 27 | 797  | 26 de agosto   | 40 |
|    |     |                | 40 | 757  | 26 de setembro | 40 |
|    |     |                | 40 | 717  | 26 de outubro  | 40 |
|    |     |                | 40 | 677  | 26 de novembro | 40 |
|    |     |                | 40 | 637  | 26 de decembro | 40 |
|    |     |                | 40 | 597  | 27 de xaneiro  | 40 |
|    |     |                | 40 | 557  | 27 de febreiro | 40 |
|    |     |                | 40 | 517  | 27 de marzo    | 40 |
|    |     |                | 40 | 477  | 27 de abril    | 40 |
|    |     |                | 40 | 437  | 27 de maio     | 40 |
|    |     |                | 40 | 397  | 27 de xuño     | 40 |
|    |     |                | 40 | 357  | 27 de xullo    | 40 |
|    |     |                | 40 | 317  | 27 de agosto   | 40 |
|    |     |                | 40 | 237  | 27 de outubro  | 40 |
|    |     |                | 40 | 197  | 27 de novembro | 40 |
|    |     |                | 40 | 157  | 27 de decembro | 40 |
|    |     |                | 40 | 117  | 28 de xaneiro  | 40 |
|    |     |                | 40 | 77   | 28 de febreiro | 40 |
|    |     |                | 40 | 37   | 28 de marzo    | 40 |
|    |     |                | 37 | 0    | 28 de abril    | 37 |

En suma, un financiamento transparente, no que o prezo do produto aparece de xeito destacado nas condicións económicas do contrato que reflicte, ademais o <<importe final do produto cos descontos e bonificacións que che poidamos ofrecer>> (coma, por exemplo, o noso <<Club Privilegios Planeta>>, infórmate).



## A TÚA INFORMACIÓN DE INTERESE PRÁCTICO

### Consello.

1) De cara á túa escolla, ten en conta que os nosos comerciais <<poden aconsellarte>> sobre os prazos e as tarifas máis recomendables, de acordo coa experiencia práctica adquirida por outros clientes;

(2) En calquera caso, lembra os límites do financiamento que ofrecemos: <<un aprazamento do pago, por un período máximo de 4 anos (48 meses) e unha contía máxima de 10.000 euros>>, o que significa que calquera cantidade excedente está excluída do financiamento e debe pagarse a través de calquera método de pagamento aceptado (transferencia, efectivo, etc.).

### Recomendación.

Como che indicamos, ao tomar a decisión de compra, preste atención ao <<descontos e bonificacións>>, que os nosos representantes de vendas che ofrecerán; así como as vantaxes que podes obter (lembra o noso <<Club Privilegios Planeta>>).

### Alerta.

(1) Lembra que o noso financiamento <<non require ningunha tarxeta de crédito persoal nin bancaria de ningún tipo (crédito, débito ou revolving)>>. Se algún comercial cha ofrecece, rexéitaa de inmediato e comunícanos a incidencia no teléfono de atención ao cliente, probablemente se trate dun falso comercial. Grazas.

(2) Ten en conta que <<o pagamento das cotas>> sempre se fai a través dos recibos mensuais que lle presentamos á túa entidade bancaria, <<nunca en efectivo>>. Os nosos comerciais só che poderán solicitar un pagamento inicial de <<entrega a conta>> dependendo do produto ou do saldo que teñas. Esta entrega a conta poderás facela por tarxeta, por transferencia ou en efectivo estando debidamente indicado na copia do teu contrato.

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

## O NOSO CATÁLOGO:

<<Unha variedade de produtos exclusivos destinados a mellorar os teus espazos de benestar: lecer-cultura, fogar e arte-luxo>>

**EDITORIAL PLANETA** só traballa con <<produtos exclusivos>> pola súa alta calidade e prestacións, que á súa vez están á altura do financiamento que che ofrecemos, todo pensado para o teu benestar e satisfacción como cliente.

Os nosos comerciais proporcionarache, **dun xeito sinxelo, claro e preciso**, toda a documentación gráfica e a información relevante sobre as características técnicas dos nosos produtos, as súas vantaxes e condicións de bo uso, así como <<o seu prezo, cos descontos e bonificacións que poidan aplicarse>>.

O produto serache entregado <<nun prazo máximo de 30 días naturais, contados de data a data, desde a sinatura ou subscripción do contrato>> (aínda que o habitual é que se che poidan entregar entre 7 e 10 días desde o teu pedido).

A seguridade e idoneidade da compra que realices constitúe unha prioridade para a nosa canle de venda, por iso, <<os nosos produtos teñen unha garantía ou cobertura mínima de 3 anos>>.

**EDITORIAL PLANETA** está plenamente comprometida a exercer este dereito <<ante calquera falta de conformidade>> que nos comuniquen. Do mesmo xeito, facilitarémosche a túa posible <<reclamación adicional ante o fabricante>>, nos casos legalmente previstos. **Non esquezas** que tes á túa disposición o <<Servizo de Atención ao Cliente>>, destinado a resolver todas as posibles cuestións que queiras formular, sempre desde a perspectiva de <<a túa satisfacción como Cliente>>.

## A TÚA INFORMACIÓN DE INTERESE PRÁCTICO

### Consello.

Lembra que na nosa páxina web: <<<https://portaltransparenciapds.es>>> atoparás, dun xeito sinxelo e comprensible, toda a información relevante e de interese de cara á <<túa conformidade e as súas posibles opcións>>. Do mesmo xeito, atoparás toda a información necesaria sobre as garantías e certificados dos nosos produtos: <<A túa seguridade é a nosa>>.

### Recomendación.

Na información precontractual tes toda a información coas indicacións técnicas dos nosos produtos, así como a idoneidade dos seus usos e funcións.

### Alerta.

(1) **Ten en conta** que debes usar o produto segundo as instrucións do fabricante, é dicir, <<correcto e razoable, polo que non se permiten manipulacións ou inspeccións que impliquen un uso abusivo ou un mal uso do produto>>.

Os nosos comerciais, explicaránche o correcto uso deste, con detalles prácticos e precisos para que os utilices con total normalidade e seguridade, acorde coas súas funcións e prestacións. **En todo caso**, pregunta todas as dúbidas que teñas, e non esquezas que tes a axuda da nosa Web e do noso Servizo de Atención ao Cliente para asistirche no que necesites.

(2) **De todos os xeitos**, adiantámosche algunhas das manipulacións que poden comportar <<un mal uso ou un abuso do produto>> e que poidan afectar a garantía deste en canto á súa reparación ou substitución. **Presta atención.**

- O uso do produto contravindo o especificado no Manual de Usuario.
- O uso de pezas e accesorios que non sexan os recomendados.
- Manipulación do aparello por persoal alleo ao Servizo Oficial do fabricante.

## OS TEUS DEREITOS BÁSICOS

A **contratación dos nosos produtos**, co sistema de financiamento de pagamento aprazado, funciona como un **contrato bilateral**, é dicir, contén dereitos e obrigas para cada unha das partes, desde o momento da súa perfección, isto é, desde que se subscribe **<<de forma electrónica>>**.

**Agora**, de forma correlativa, ímosche destacar tanto os teus dereitos básicos como as túas principais obrigas e os riscos máis importantes que che poden afectar. **Presta atención.**

O **noso contrato** considera, para ti, unha lista de dereitos básicos, isto é, uns compromisos ou obrigas que necesariamente temos que cumprir; nalgúns casos, porque nos oa lei nos obriga e, noutros, porque os asumimos para facerche a **<<mellor oferta>>** dos nosos produtos. De forma resumida, estes son os teus dereitos básicos:

### DEREITO A RECIBIR UNHA PUBLICIDADE, OFERTA E INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL TRANSPARENTE

**É o teu primeiro dereito para poder tomar unha decisión libre e responsable.** Ten en conta que o teu dereito á transparencia esténdese tanto a **<<oferta>>** que levamos a cabo para vostede como **<<información>>** que che proporcionamos para formalizar o contrato (Información precontractual), así como a información que se proxecta para o perfeccionamento ou execución deste.

**Todo este proceso, é o que realizamos co teu primeiro clic da <<túa compra transparente>>.**

#### Recomendación.

Lembrámosche que este **protocolo de transparencia** serve de guía para comprender mellor o alcance do teu proceso de compra e, no seu caso, achegar mellor as túas dúbidas ou preguntas.

### DEREITO A DESISTIR DO CONTRATO CELEBRADO (VOLVERSE ATRÁS)

A **desistencia** (afastarte ou volvearte atrás) é un importante dereito que tes como **<<consumidor>>**. Este dereito permíteche **<<revisar ou reconsiderar>>** a decisión que tomaches de adquirir o produto. É un dereito que vela pola **<<contratación responsable>>**, porque a lei che dá unha segunda oportunidade para reevaliar a idoneidade da túa decisión.

O relevante é que na oferta debe figurar de maneira transparente (clara, precisa e destacada), tanto este **<<dereito de desistencia>>** coma as súas **<<condicións, prazo e procedemento de exercicio>>**. Neste sentido, anticipámosche que debes exercer o dereito de desistencia no **prazo de 14 días naturais** (contado de data a data), sen necesidade de ningunha xustificación. Así mesmo, tes o **<<deber>>** de nolo comunicar por calquera medio que deixe constancia da devandita comunicación; xa sexa por escrito (carta, fax, etc.) ou electronicamente.

Coa túa desistencia, **devolverémosche todos os pagamentos recibidos, incluídos os gastos de entrega, sen ningunha demora indebida e, como moi tarde, aos 14 días a partir da data en que nos informes da túa decisión.** Igualmente, procederemos a efectuar este reembolso empregando o mesmo método de pagamento que empregaches ti para a compra inicial, a menos que acordases expresamente o contrario; en todo caso, non incorrerás en ningún custo como consecuencia do teu dereito a reembolso.

#### Recomendación.

Lembrámosche que este **protocolo de transparencia** serve de guía para comprender mellor o alcance do teu proceso de compra e, no seu caso, achegar mellor as túas dúbidas ou preguntas.

## DEREITO A DESISTIR DO CONTRATO CELEBRADO (VOLVERSE ATRÁS)

A **desistencia** (afastarte ou volvearte atrás) é un importante dereito que tes como **<<consumidor>>**. Este dereito permíteche **<<revisar ou reconsiderar>>** a decisión que tomaches de adquirir o produto. É un dereito que vela pola **<<contratación responsable>>**, porque a lei che dá unha segunda oportunidade para reevaliar a idoneidade da túa decisión.

#### Recomendación.

(1) Antes de exercer este dereito, ponte en contacto connosco, axudarémosche a **tomar a mellor decisión.**

(2) Para facilitar o exercicio deste dereito, **EDITORIAL PLANETA** che atribúe un **<<modelo de formulario>>** totalmente válido e con todos os datos requiridos. En todo caso, podes utilizar o que ti queiras.

#### Alerta.

(1) **Lembra que o comezo deste prazo**, é dicir, a partir de cando se contan os 14 días, **comeza cando ti, directamente ou a través dun terceiro autorizado, recibes o produto solicitado..** Baixo ningunha circunstancia, o transportista pode asinar por ti a entrega do produto.

(2) **Ten en conta** que debe devolver o produto nun estado correcto de uso e conservación, se non, **<<poderías ser responsable>>** dos prexuízos derivados dun uso abusivo ou dun uso indebido contrario ás características, prestacións e funcións enumeradas no contrato.

(3) **A desistencia**, mediante unha declaración inequívoca a este respecto, **podes comunicárnolo por correo postal, fax ou correo electrónico.**

## DEREITO A QUE CHE RESPECTEMOS O PRAZO CONCEDIDO E O PROGRAMA PREVISTO PARA O PAGAMENTO DAS COTAS

É outro dos dereitos básicos da nosa relación contractual. Temos a obriga de respectarche o prazo concedido para o pagamento aprazado da túa compra (o tempo previsto e acordado). Ademais, tamén temos a obriga de suxeitármonos á contía das cotas programadas. Estes importantes aspectos (prazo, cotas e contía destas) forman parte da información <<básica e destacada>> que debe figurar na oferta que se che realice.

Os **extractos informativos** que recibas da túa entidade bancaria son o documento idóneo para valorar a <<regularidade e conformidade>> desde a execución da túa compra.

### Recomendación.

Lembra que, se che convén, podemos acordar a modificación do prazo e do importe das túas cotas, de acordo cos límites xerais xa indicados. Os nosos comerciais proporcionaránche diferentes <<simulacións>> para que poidas visualizar mellor como pode resultar o teu novo financiamento.

## DEREITO A SOLICITAR A INFORMACIÓN DO ESTADO DA TÚA DÉBEDA

Para **EDITORIAL PLANETA** a contratación <<transparente>> tamén significa que se che informe, de maneira precisa e comprensible, do estado da túa débeda durante o período concedido. Por iso, dispós das seguintes vías de información.

Neste sentido, ten en conta que os extractos bancarios (mensuais) xa son un instrumento ideal para obteres **información precisa e regular sobre o estado e a evolución do estado do teu financiamento connosco**. Estes extractos cumpren <<funcións básicas>> na información e execución do teu contrato.

### Alerta.

Se observases algunha irregularidade nestes extractos debes comunicárnola nun tempo razoable (14 días). Ten en conta que, en caso contrario, a situación pode complicarse ao intervir tamén a túa entidade financeira (gastos, comisións, etc.).

En calquera caso, se tes algunha dúbida, tes dereito a <<**solicitar información específica sobre o estado da túa débeda**>>, chamando ao noso número de teléfono de Atención ao Cliente (responderemos rapidamente).

**Consello.**

A transparencia é <<cousa de todos>>; polo que ti tamén podes contribuír compartindo as túas dúbidas ou preguntas. Utiliza todas as canles de comunicación que che facilitamos.

## OFERTAS ESPECIAIS E AMPLIACIÓN DE DEREITOS

Ademais dos dereitos básicos que che indicamos, debes ter en conta que **EDITORIAL PLANETA** pode mellorar o nivel ou a extensión dos teus dereitos, a través das súas <<ofertas especiais e promocionais>>.

Isto é xa unha realidade na oferta dos nosos produtos especializados, que che realizamos, particularmente, na adquisición dos nosos produtos exclusivos de <<confort>> (liña de descanso), na que o período de devolución «se amplía ata 90 días» e a garantía do produto <<chega aos 7 anos>>; seguro de que estes produtos serán da túa enteira satisfacción.

**Consello.**

Ten en conta que na nosa Web atoparás unha información completa das nosas ofertas especiais. En todo caso, os nosos comerciais informaranche persoalmente e con detalle destas ofertas.

## OUTROS DEREITOS

Ademais dos dereitos básicos, como cliente tamén che asisten outros dereitos.

En particular, os seguintes.

- Dereito a solicitar posibles modificacións no aprazamento de pagamento e dos teus recibos mensuais, sempre e cando resulten aceptadas.
- Dereito, no seu caso, a elixir Notario para calquera intervención que así o requira.
- Dereito ao foro e xurisdición correspondentes ao teu domicilio como cliente.

## AS TÚAS PRINCIPAIS OBRIGAS, CONSELLOS E SITUACIÓNS DE RISCO

A túa principal obriga é pagar periodicamente as cotas acordadas, de acordo co prazo concedido. Para iso, é moi importante que sigas <<un plan ou programa de pagamentos>> das túas cotas. Ten en conta que canto máis te afares deste plan ou programa, máis complicada se volverá a túa situación, xa que aumentará o teu esforzo de pagamento.

**Consello.**

Os nosos comerciais informaranche ao respecto, seguro que che formularán distintas alternativas interesantes para ti.

## COTAS IMPAGADAS (SITUACIÓN DE RISCO MODERADO)

O pagamento das cotas é a túa principal obriga, polo que debes ter en conta que en caso de **<<resultar impagadas>>** engadiranse á túa débeda inicial, o que aumentará a túa situación de risco.

**Recomendación.**

Ante a previsión dun posible non pagamento, ponte en contacto connosco para estudar posibles alternativas, seguro que che ofrecemos algunha solución.

**Alerta.**

En calquera caso, debes saber que o impagamento dunha cota implica **<<un custo adicional>>** como gastos de xestión.

## PERDA DO PRAZO CONCEDIDO: VENCEMENTO ANTICIPADO E RESOLUCIÓN DO CONTRATO (SITUACIÓN DE RISCO GRAVE)

**Cando o impagamento** das cotas non é puntual nin ocasional, senón que se **xeneralizoun** algún momento do teu financiamento, debes ter en conta que **a túa situación de risco é grave** pois dependendo do alcance destes impagamentos (xeralmente tres ou máis cotas impagadas, sexan consecutivas ou non), poden producirse as seguintes consecuencias.

- **Perda do prazo concedido.** Esta perda implica o vencemento anticipado da débeda pendente, polo que se che poderá esixir pagala anticipadamente (o que debes e o que queda por pagar).
- **Resolución do contrato.** Así mesmo, tralo impagamento sinalado (xeralmente, tres ou máis cotas) pódese resolver o contrato, co que se che poderá esixir o pagamento da cantidade mencionada anteriormente.

**Alerta.**

Para que estes impagamentos produzan as consecuencias indicadas, **<<anteriormente>>** esixirémosche o pago da débeda acumulada e, ademais, darémosche un prazo de polo menos 1 mes (é dicir, 30 días naturais) para poñerte ao día cos teus pagamentos.

**Pasamos ao segundo clic: <<a túa compra segura>>.** Un proceso que che garante a compra realizada, segundo as súas condicións e termos.

## PROTEXEMOS OS TEUS DATOS

En **EDITORIAL PLANETA** somos conscientes de que **<<a protección dos teus datos é un dereito fundamental>>** que tes como cidadán e como cliente e que che permite, en todo momento, o pleno control sobre o uso e o destino dos teus datos.

Por iso tes **<<dereito a acceder e rectificar os teus datos>>**, cando así o consideres oportuno, de forma sinxela e gratuíta, a través de:

- **Correo electrónico:** atencionalcliente@planeta.es
- **Enderezo postal:** Avda. Diagonal 662-664, 08034 Barcelona
- **Apartado de correos:** n.º 221 en Barcelona
- **Teléfono de contacto:** 954 300 862

En **EDITORIAL PLANETA** comprometémonos a garantir que os seus datos nunca sexan transferidos a terceiros con fins comerciais e de que os teus datos sexan **<<van ser protexidos coma se fosen os nosos>>**; polo tanto, só se utilizarán dentro do noso grupo empresarial para informarte sobre o produto ou servizo que adquiriches e para axudarche a coñecer produtos ou servizos do teu exclusivo interese. Neste sentido, solicitámosche o teu consentimento para as seguintes comunicacións.

- ☐ Remitirche comunicacións comerciais personalizadas sobre os nosos produtos e/ou servizos, ou os de terceiras empresas, elaborando para iso un perfil comercial.
- ☐ Comunicarlles ás empresas do Grupo Planeta os teus datos persoais e, no seu caso, o teu perfil comercial, para que estas poidan realizar, á súa vez, un novo perfil.

## MELLORAMOS O SERVIZO

### (UNHA APOSTA POLA CONECTIVIDADE E A INTERRELACIÓN CO CLIENTE)

Como xa che indicamos, **EDITORIAL PLANETA** conta cun **<<Servizo de Atención ao Cliente>>** para resolver, en calquera momento, calquera dúbida, suxestión ou queixa que queiras presentar.

Finalmente, avanzámosche que **EDITORIAL PLANETA** pronto contará cun **<<Sistema integrado de Mediación co Cliente>>**. Toda unha revolución no sector, da que te manteremos puntualmente informado.