

EL TEU PROTOCOL DE TRANSPARÈNCIA COMERCIAL

**EDITORIAL PLANETA SEMPRE PIONERA EN INNOVACIÓ I
AMB LA CULTURA DELS VALORS**

<<Benvingut a aquest nou paradigma per a la contractació i venda presencial
dels nostres productes, des de la millor defensa i comprensió
dels teus drets i interessos com a client>>

SEGELL D'EXPERTESA O DE QUALITAT



**PORTAL DE
TRANSPARENCIA**
Professional Direct Sales

PROTOCOL DE TRANSPARÈNCIA

*dissenyat pels [Serveis Jurídics del Grupo Planeta](#) en 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*

ÍNDEX

- 3** Què és el protocol de transparència?
- 3** Estem connectats
- 5** Com funciona?
- 6** La nostra oferta
- 11** El nostre catàleg
- 13** Els teus drets bàsics
- 13** Dret a rebre una publicitat, oferta i informació precontractual transparent
- 13** Dret de desistiment del contracte formalitzat
- 14** Dret que se't respecti el termini concedit i el programa previst per al pagament de les quotes
- 14** Dret a sol·licitar la informació de l'estat del teu deute
- 15** Ofertes especials i ampliació de drets
- 16** Altres drets
- 16** Les teves principals obligacions, consells i situacions de risc
- 16** Quotes impagades
- 17** Pèrdua del termini concedit: venciment anticipat i resolució del contracte
- 17** Protegim les teves dades
- 18** Millorem el servei

QUÈ ÉS EL PROTOCOL DE TRANSPARÈNCIA?

El Protocol de Transparència és un nou paradigma, tant en el fons com en la forma d'entendre i dur a la pràctica el procés de comercialització dels nostres productes, **mitjançant dispositius electrònics**.

Un canvi radical, en què la relació contractual es construeix, de principi a fi, des del valor de la transparència per garantir la millor defensa dels teus drets i interessos com a client.

Tot un tractament especialitzat de la informació disponible, que et facilita el màxim nivell de comprensió possible i una **<<autèntica guia>>** per a una millor informació i comunicació amb nosaltres. En definitiva, **una supervisió de la nostra venda directa**, en què les visites de cortesia dels nostres comercials reforçaran el nostre vincle amb tu, basat en la confiança i la transparència, oferint-te avantatges immillorables i beneficis exclusius.

ESTEM CONNECTATS

(una forma moderna de presentació, comunicació i interrelació amb tu)

El més important d'una oferta comercial és saber **<<amb qui contractes i com contractes>>**. Per això, **EDITORIAL PLANETA** ha desenvolupat, amb la darrera tecnologia, un **<<modern sistema de comunicació>>** que et permetrà un nivell òptim de comprensió de la nostra **<<cartera de productes>>**, juntament amb la tranquil·litat de conèixer la professionalitat del nostre **<<servei de venda directa>>** i, al mateix temps, **<<el procés integral de la compra>>** que vulguis realitzar amb nosaltres.

La connectivitat, és a dir, que estiguem en comunicació i que puguem interactuar **<<de forma directa, comprensible y accessible>>** resulta essencial per garantir-te **<<una compra transparent, responsable i segura>>**; en definitiva, que siguis **<<protagonista>>** del procés de compra que duguis a terme amb nosaltres.

Per assolir aquests objectius, EDITORIAL PLANETA ha desenvolupat una web específica i d'avantguarda: **<<<https://portaltransparenciapds.es>>>**, on podràs accedir i interaccionar amb tots els continguts informatius del nostre canal de comercialització i venda (entre altres, **<<el teu protocol de transparència>>**, **<<el teu contracte pas a pas>>**, **<<la força dels teus drets>>**, **<<el nostre catàleg de productes>>**, **<<notícies i informació d'actualitat i d'interès per a tu>>** o **<<els nostres compromisos de transparència>>**). A més, disposa d'una **<<finestra d'atenció personalitzada>>** de contacte, destinada a resoldre possibles dubtes, atendre els teus suggeriments i respondre les teves reclamacions. Tot això amb el suport i l'assistència del **<<telèfon d'atenció al client: 954 300 862>>**.

Tinguis en compte que aquest espai d'informació està a la teva disposició **<<de manera contínua i integral>>**, és a dir, està operatiu sense interrupció durant tot el procés de compra: **<<informació prèvia, venda i postvenda>>**.

LA TEVA INFORMACIÓ D'INTERÈS PRÀCTIC

Consell.

(1) Tingues present que la nostra web: <<<https://portaltransparenciapds.es>>>, conté informació important per a una compra adequada dels nostres productes: <<utilitza-la i aprofita'n els múltiples avantatges>>.

(2) Recorda que el teu procés de compra l'estàs realitzant amb **EDITORIAL PLANETA, S.A.U.**, una empresa líder en el sector de la venda directa a Espanya i Llatinoamèrica. Aquestes són les nostres dades identificatives:

- **Domicili social:** Avinguda Diagonal, 662-664, Barcelona, 08034.
- **Inscripció:** Registre Mercantil de Barcelona, Tom 1406, Llibre 851, Foli 229, Secció 2a, Full 10795 i CIF: A-08186249.
- **Telèfon:** 954 300 862.
- **Fax:** 934 926 491.
- **Correu electrònic:** atencionalcliente@planeta.es

Recomanació.

En tot cas, els nostres comercials et facilitaran l'URL d'accés a la web durant la <<trucada de visita>>, agraïnt-te la teva atenció i deferència.

Alerta.

(1) Tots els nostres comercials tenen una <<targeta d'identificació>>, que es mostra a la seva pròpia <<Tablet>> des d'on es tramita el procés de venda, i que <<t'han de mostrar a l'inici de l'entrevista>>.

Si no ho fan (ja sigui perquè no la tenen o perquè no te l'ensenyen), desconfia del presumpte comercial, no continuïs l'entrevista, truca al telèfon d'atenció al client i <<comunica la incidència>>. (Gràcies).

(2) Tingues en compte que la notificació d'incidències greus, durant el transcurs del contracte, s'ha de fer <<de manera fefaent>>, és a dir, de forma certificada, ja sigui per correu postal o electrònic, i amb el número de telèfon mòbil que consti en el contracte. Si per qualsevol motiu canvies la teva adreça postal, electrònica o número de telèfon mòbil, **ens ho has de comunicar al més aviat possible. (Gràcies).**

(3) Recorda que **EDITORIAL PLANETA**, per a la teva màxima seguretat, només es comunica a través dels **canals oficials** contemplats en aquest protocol.

COM FUNCIONA?

«Només 2 clics per garantir-te una compra transparent, responsable i segura»

El **protocol de transparència** està dissenyat perquè puguis <<visualitzar i comprendre>> tot el procés de la teva compra d'una manera completa, és a dir, <<de principi a fi i sense interrupcions>>.

L'última tecnologia digital ens permet que la visualització de la teva compra es projecti <<de manera completa i seqüencial>>, des de la pròpia tablet del comercial que et visiti, amb <<només 2 clics consecutius>>.

Amb el primer clic: <<La teva compra transparent>>, accediràs a la nostra web i rebràs, via correu electrònic o al teu telèfon mòbil, el <<protocol de transparència i la informació precontractual>>, amb tota la informació prèvia de la nostra oferta, explicada des dels teus drets com a client. És el que tècnicament es coneix com a <<transparència material del teu procés de compra: el punt de partida>>. Una oferta <<transparent i supervisada pel present protocol>>, amb tota la informació rellevant per als teus interessos.

Aquest mateix clic donarà pas a <<la teva compra responsable>>, un espai reservat per a l'apreciació de la teva capacitat econòmica <<per garantir l'adequació de la teva sol·licitud de compra i evitar un sobreendeutament o una prolongació excessiva del termini de finançament>>.

Es tracta d'una comprovació senzilla que es realitza, de forma ràpida, mitjançant l'accés als sistemes d'informació creditícia.

Tot això, <<de manera proactiva>>, en què tu mateix marcaràs les caselles o descriptors per tramitar i completar el procés de venda directa i personalitzat que t'oferim, amb les seves avantatges i promocions.

EDITORIAL PLANETA et garanteix, en tot moment, <<l'absoluta confidencialitat de les teves dades, el tractament exclusiu i exclouent de les mateixes, únicament amb la finalitat d'atendre la teva sol·licitud de compra, així com la <<igualtat de tracte, proporcionalitat i raonabilitat en la contractació>>.

Per últim, un segon clic et donarà pas a <<la teva compra segura>>, en què un prestador de serveis independent (**Logalty**) emetrà un <<certificat electrònic>> de la compra que hagi efectuat, amb les dades rellevants de l'oferta i de la teva sol·licitud, a més de la <<verificació notarial i electrònica de la contractació tramitada>>. Tot plegat, per garantir-te <<la màxima seguretat i la total tranquil·litat sobre la compra realitzada>>.

Doncs bé, estem preparats perquè, amb el teu primer clic, rebis el Protocol de Transparència, amb la informació precontractual, i es doni pas a l'avaluació de la teva capacitat econòmica.

LA TEVA INFORMACIÓ D'INTERÈS PRÀCTIC

Consell.

(1) Tingues en compte que, en realitzar el procés de venda a través de dispositius electrònics, **<<accedeixes a la informació precontractual prèvia de la teva compra en el suport durador que triïs, sigui el teu correu electrònic o el teu telèfon mòbil>>**; tot això perquè puguis fer les consultes que consideris necessàries. Per a la màxima seguretat i transparència del procés de venda, l'accés al contingut explicatiu del protocol requereix **<<la teva signatura manuscrita digitalitzada>>**.

(2) **També se't facilitaran tots els documents necessaris per a la teva compra** (entre altres: les condicions contractuals generals i particulars, el mandat SEPA i el document o formulari de desistiment de la compra realitzada).

Recomanació.

Si per qualsevol motiu desitges realitzar el procés de compra a través del tradicional **<<suport paper>>**, no dubtis a sol·licitar-ho. Els nostres comercials et lliuraran prèviament el protocol de contractació en aquest format, que et servirà també de guia durant el procés de compra, sense perjudici que també puguis visualitzar-lo a la pantalla de la tablet del comercial que et visiti. **En tot cas, recorda que la teva compra es realitza mitjançant dispositius electrònics.**

LA NOSTRA OFERTA:

<<El teu finançament més econòmic, assequible i adequat als teus interessos com a client>>

El fet que contractis finançament amb nosaltres comporta, per a tu, uns beneficis i avantatges importants que es reflecteixen directament en la reducció del cost del producte que desitges comprar.

En aquest sentit, t'oferim una <<modalitat de finançament>> que no incrementi el preu de la teva compra, ja que consisteix únicament en l'**<<ajornament del pagament>>**.

En efecte, el nostre sistema de finançament de pagament ajornat et proporciona el principal benefici de tot finançament al menor cost possible, és a dir, obtenir el gaudi immediat del producte <<sense necessitat de recórrer a la contractació d'un crèdit personal, evitant l'increment del preu derivat del pagament d'interessos i altres costos associats (comissions, despeses, penalitzacions, etc.) >>.

L'altra gran avantatge de contractar amb nosaltres és que, <<la teva compra i el teu finançament van junts>>, és a dir, els contractes per un sol canal de comercialització directa i personalment amb nosaltres, **<<sense intermediaris, ni entitats financeres interposades>>**, amb la corresponent simplificació en la contractació i gestió de la teva compra (en aquests casos, **<<tres són multitud>>**).

D'aquesta manera, la nostra oferta de finançament et permet adquirir el producte pel <<preu més ajustat>> i, a més, realitzar <<el pagament més assequible i adequat a les teves necessitats, mitjançant el termini i les quotes que tu decideixis>>.

Una alternativa d'ajornament del pagament que va <<des d'1 any (12 mesos) fins a 4 anys (48 mesos), segons el que et convingui més>>. Amb la possibilitat d'ajustar <<l'import de les quotes mensuals>> a les teves necessitats.

Un finançament senzill, accessible i flexible, en què el preu del producte representa <<el cost total de la teva compra>>, ja que inclou l'IVA i la resta d'impostos aplicables a la compra sol·licitada, i en què, a més, el finançament ofert (terminis i quotes) pot aplicar-se, alhora, a una compra de <<diversos productes>> i, si escau, també a les <<futures compres>>.

1a comanda 769 saldo

21	748	ago-23
21	727	set-23
21	706	oct-23
21	685	nov-23
21	664	des-23
21	643	gen-24
21	622	feb-24
21	601	mar-24
21	580	abr-24
21	559	mai-24

2a comanda

c/c 19 euros

quota 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	set-24	19	1242	set-24	40
21	454	oct-24	19	1223	oct-24	40
21	433	nov-24	19	1204	nov-24	40
21	412	des-24	19	1185	des-24	40
21	391	gen-25	19	1166	gen-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	mai-25	19	1090	mai-25	40
21	286	jun-25	19	1071	jun-25	40
21	265	jul-25	19	1052	jul-25	40

21	223	set-25	19	1014	set-25	40
21	202	oct-25	19	995	oct-25	40
21	181	nov-25	19	976	nov-25	40
21	160	des-25	19	957	des-25	40
21	139	gen-26	19	938	gen-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	mai-26	19	862	mai-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	set-26	40
			40	717	oct-26	40
			40	677	nov-26	40
			40	637	des-26	40
			40	597	gen-27	40
			40	557	feb-27	40
			40	517	mar-27	40
			40	477	abr-27	40
			40	437	mai-27	40
			40	397	jun-27	40
			40	357	jul-27	40
			40	317	ago-27	40
			40	277	set-27	40
			40	237	oct-27	40
			40	197	nov-27	40
			40	157	des-27	40
			40	117	gen-28	40
			40	77	feb-28	40
			40	37	mar-28	40

En resum, un finançament transparent, en què el preu del producte figura en un lloc destacat de les condicions econòmiques del contracte que reflecteix, a més l'«**import final del producte amb els descomptes i bonificacions que et puguem oferir**» (com, per exemple, el nostre «Club Privilegis Planeta»», informa't).

Productos exclusivos a su alcance

CONDICIONES ECONÓMICAS

PRODUCTO	MODELO/COMPLEMENTO	CANT.	REF. C	Euros
ASPIRADOR HOME PLUS PT-550		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 €.

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

NOMBRE Y APELLIDOS
DNI/NIE/CIF: 00000000A
OTP SMS enviado al 00000000A
9-OT-2024 17:40:39
Validación: XXXXXXXXXXXXXXX

Campaña XXX Convocatoria XXX Código XXXXXX Pre-espediente XXXXXX DNI/NIE/CIF 00000000A

Nombre XXXXX XXXXXXXX 1er apellido XXXXXXXXXXXX 2º apellido XXXXXXXXXXXX

Nombre empresa DNI apoderado

Nombre apoderado Cargo

Tipo uba UGA XXXXX XXXXXXXX Número XXX Piso X Puerta X Esc

LA TEVA INFORMACIÓ D'INTERÈS PRÀCTIC

Consell.

- 1) **De cara a la teva elecció**, tingues en compte que els nostres comercials **<<et poden assessorar>>** sobre els terminis i les quotes més recomanables, d'acord amb l'experiència pràctica acumulada per altres clients;
- (2) **En qualsevol cas**, recorda els límits del finançament que t'oferim: **<<un ajornament del pagament per un termini màxim de 4 anys (48 mesos) i un import màxim de 10.000 euros>>**, de manera que l'import que excedeixi queda fora del finançament i s'haurà d'abonar a través de qualsevol mitjà de pagament acceptat (transferència, efectiu, etc.).

Recomenació.

Tal com t'hem indicat, de cara a la teva decisió de compra, para atenció als **<<descomptes i bonificacions>>**, que t'oferiran els nostres comercials, així com als avantatges que pots obtenir (recorda el nostre **<<Club Privilegis Planeta>>**).

Alerta.

- (1) **Recorda que el nostre finançament <<no requereix en cap cas la contractació d'un crèdit personal ni de cap targeta bancària (ni de crèdit, ni de dèbit, ni revolving)>>**. Si algun comercial te la proposés, rebutja-la immediatament i comunica'ns la incidència al telèfon d'atenció al client, ja que probablement es tracti d'un fals comercial. Gràcies.
- (2) Tinguis en compte que **<<el pagament de les quotes>>** es fa sempre mitjançant els rebuts mensuals que presentem a la teva entitat bancària, **<<mai en efectiu>>**. Els nostres comercials únicament et podran sol·licitar un pagament inicial **<<coma bestreta>>** en funció del producte o del saldo que tinguis. Aquesta bestreta la podràs fer per targeta, transferència o en efectiu, sempre degudament indicada en la còpia del teu contracte.

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

EL NOSTRE CATÀLEG:

<<Una varietat de productes exclusius destinats a millorar els teus espais de benestar: oci i cultura, llar i art de luxe>>

EDITORIAL PLANETA només treballa amb <<**productes exclusius**>> per la seva alta qualitat i prestacions, que estan, al seu torn, a l'alçada del finançament que t'oferim, tot pensat pel teu benestar i satisfacció com a client.

Els nostres comercials et proporcionaran, **de manera senzilla, clara i precisa**, tota la documentació gràfica i la informació rellevant sobre les característiques tècniques dels nostres productes, els seus avantatges i les seves condicions de bon ús, així com <<**el seu preu, amb els descomptes i bonificacions que se't puguin aplicar**>>.

El producte se't lliurarà <<**en un termini màxim de 30 dies naturals, comptats de data a data, a partir de la signatura o subscripció del contracte**>> (tot i que l'habitual és que se't pugui lliurar entre 7 i 10 dies des de la comanda).

La seguretat i idoneïtat de la compra que realitzis constitueix una prioritat per al nostre canal de venda; per això, <<**els nostres productes tenen una garantia o cobertura mínima de 3 anys**>>.

EDITORIAL PLANETA es compromet plenament amb l'exercici d'aquest dret <<**davant qualsevol manca de conformitat**>> que ens comuniquis. De la mateixa manera, et facilitarem la teva possible <<reclamació addicional davant del fabricant, en els casos legalment previstos. **No oblidis** que tens a la teva disposició el <<**Servei d'Atenció al Client**>>, destinat a resoldre tots els possibles dubtes o qüestions que vulguis plantejar, sempre des de la perspectiva de <<**la teva satisfacció com a Client**>>.

LA TEVA INFORMACIÓ D'INTERÈS PRÀCTIC

Consell.

Recorda que en la nostra web:

<<<https://portaltransparenciapds.es>>>, hi trobaràs, de forma fàcil i comprensible, tota la informació rellevant i d'interès de cara a <<**la teva conformitat i les possibles opcions**>>. De la mateixa manera, hi trobaràs tota la informació necessària sobre les garanties i certificats dels nostres productes: <<**la teva seguretat és la nostra**>>.

Recomanació.

A la informació precontractual disposes de tota la informació amb les indicacions tècniques dels nostres productes, així com la idoneïtat dels seus usos i funcions.

Alerta.

(1) **Tinguis en compte** que has de fer un ús del producte segons les indicacions del fabricant, és a dir, <<**correcte i raonable, de manera que no estan permeses manipulacions o inspeccions que comportin un ús abusiu o inadequat del producte**>>.

Els nostres comercials, t'explicaran l'ús correcte del mateix, amb detalls pràctics i precisos perquè l'utilitzis amb total normalitat i seguretat, d'acord amb les seves funcions i prestacions. **En qualsevol cas**, pregunta tots els dubtes que tinguis i recorda que tens l'ajuda del nostre lloc web i del nostre Servei d'Atenció al Client per assistir-te en allò que necessitis.

(2) **Tot i així**, t'avancem algunes de les manipulacions que poden comportar <<**un ús inadequat o abusiu del producte**>> i que poden afectar la garantia de cara a la seva reparació o substitució. **Presta atenció.**

- L'ús del producte contravenint el que s'especifica al Manual d'Usuari.
- L'ús de peces i accessoris que no siguin els recomanats.
- La manipulació de l'aparell per part de personal aliè al Servei Oficial del fabricant.

ELS TEUS DRETS BÀSICS

La **contractació dels nostres productes**, mitjançant el sistema de finançament amb pagament ajornat, funciona com un **contracte bilateral**, és a dir, conté drets i obligacions per a cadascuna de les parts des del moment de la seva perfecció, això és, des del moment en què es subscriu **<<de forma electrònica>>**.

A continuació, et destacarem tant els teus drets bàsics com les teves obligacions principals i els riscos més rellevants que et poden afectar. Presta-hi atenció. **Presta atenció.**

El **nostre contracte** contempla per a tu un conjunt de drets bàsics, és a dir, uns compromisos o obligacions que hem de complir necessàriament; en alguns casos, perquè ens obliga la llei i, en altres, perquè els assumim voluntàriament per oferir-te la **<<millor oferta>>** dels nostres productes. De manera resumida, aquests són els teus drets bàsics:

DRET A REBRE UNA PUBLICITAT, OFERTA I INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL TRANSPARENT

És el **primer dret que tens per poder prendre una decisió lliure i responsable**. Tingues en compte que el teu dret a la transparència abasta tant **<<l'oferta>>** que et fem com la **<<informació>>** que et facilitem per celebrar el contracte (informació precontractual), així com la informació que es projecta a la perfecció o execució del mateix.

Tot aquest procés és el que hem dut a terme amb el teu primer clic de <<la teva compra transparent>>.

Recomanació.

Et recordem que aquest **protocol de transparència** et serveix de guia per comprendre millor l'abast del teu procés de compra i, si escau, per plantejar millor els teus dubtes o preguntes.

DRET DE DESISTIMENT DEL CONTRACTE CONCERTAT (FER-TE ENRERE)

El **desistiment** (apartar-te o fer-te enrere) és un dret important que tens com a **<<consumidor>>**. Aquest dret et permet **<<revisar o replantejar-te>>** la decisió que has pres d'adquirir el producte. És un dret que vetlla per una **<<contractació responsable>>**, ja que la llei et concedeix una segona oportunitat per tornar a avaluar la conveniència de la teva decisió.

El més rellevant és que a l'oferta hi figurin de manera transparent (clara, precisa i destacada), tant aquest **<<dret de desistiment>>** com les seves **<<condicions, termini i procediment d'exercici>>**. En aquest sentit, t'avancem que has d'exercir el dret de desistiment en un **termini de 14 dies naturals** (comptats de data a data), sense necessitat de cap justificació. Així mateix, tens el **<<deure>>** de comunicar-nos-ho, per qualsevol via que en deixi constància; ja sigui per escrit (carta, burofax, etc.), o per via electrònica.

Amb el teu desistiment, **et retornarem tots els pagaments rebuts, inclosos els costos de lliurament, sense cap demora indeguda i, com a molt tard, en el termini de 14 dies a partir de la data en què ens informis de la teva decisió.** Igualment, procedirem a efectuar aquest reemborsament **utilitzant el mateix mitjà de pagament que vas emprar en la compra inicial, llevat que hagi indicat expressament el contrari; en qualsevol cas, no incorreràs en cap despesa com a conseqüència del teu dret al reemborsament.**

Recomanació.

Et recordem que aquest **protocol de transparència** et serveix de guia per comprendre millor l'abast del teu procés de compra i, si escau, per plantejar millor els teus dubtes o preguntes.

DRET DE DESISTIMENT DEL CONTRACTE FORMALITZAT

(FER-TE ENRERE)

El desistiment (apartar-te o fer-te enrere) és un dret important que tens com a **<<consumidor>>**. Aquest dret et permet **<<revisar o replantejar-te>>** la decisió que has pres d'adquirir el producte. És un dret que vetlla per una **<<contractació responsable>>**, ja que la llei et concedeix una segona oportunitat per tornar a avaluar la conveniència de la teva decisió.

Recomanació.

(1) Abans d'exercir aquest dret, posa't en contacte amb nosaltres; t'ajudarem a **prendre la millor decisió.**

(2) Per facilitar-te l'exercici d'aquest dret, **EDITORIAL PLANETA** t'adjunta un **<<model de formulari>>** plenament vàlid i amb totes les dades requerides. En tot cas, pots utilitzar el que tu vulguis.

Alerta.

(1) Recorda que l'inici d'aquest termini, és a dir, des de quan es comencen a comptar els 14 dies, **comença des del moment en què tu, directament o mitjançant un tercer autoritzat, reps el producte sol·licitat.** En cap cas el transportista pot signar per tu l'entrega del producte.

(2) Tingues en compte que has de retornar el producte en un estat correcte d'ús i conservació, ja que, en cas contrari, **<<podries ser responsable>>** dels perjudicis derivats d'un ús abusiu o incorrecte, contrari a les característiques, prestacions i funcions que consten al contracte.

(3) El desistiment, mitjançant una declaració inequívoca, ens el pots comunicar per correu postal, fax, o correu electrònic.

DRET QUE SE'T RESPECTI EL TERMINI CONCEDIT I EL PROGRAMA PREVIST PER AL PAGAMENT DE LES QUOTES

És un altre dels drets bàsics de la nostra relació contractual. Tenim l'obligació de respectar-te el termini concedit per al pagament ajornat de la teva compra (el temps previst i acordat). A més, també tenim l'obligació de cenyir-nos a la quantia de les quotes programades. Aquests aspectes tan importants (termini, quotes i import) formen part de la informació <<bàsica i destacada>> que ha de constar en l'oferta que se t'ofereixi.

Els **extractes informatius** que rebis de la teva entitat bancària són el document idoni per valorar la <<regularitat i conformitat>> de l'execució de la teva compra.

Recomanació.

Recorda que, si et convé, podem acordar la modificació del termini i de l'import de les teves quotes, d'acord amb els límits generals ja indicats. Els nostres comercials et facilitaran diverses <<simulacions>> perquè puguis visualitzar millor com pot quedar la teva nova forma de finançament.

DRET A SOL·LICITAR LA INFORMACIÓ DE L'ESTAT DEL TEU DEUTE

Per a **EDITORIAL PLANETA** la contractació <<transparent>> també implica informar-te de manera precisa i comprensible sobre l'estat del teu deute mentre duri el termini concedit. Per això disposes de les següents vies d'informació.

En aquest sentit, tingues en compte que els extractes bancaris (mensuals) ja són un instrument idoni perquè obtinguis **informació precisa i periòdica sobre l'estat i evolució del teu finançament amb nosaltres**. Aquests extractes compleixen <<funcions bàsiques>> dins la informació i execució del teu contracte.

Alerta.

Si observes alguna irregularitat en aquests extractes, ens ho has de comunicar en un termini raonable (14 dies). Tingues en compte que, en cas contrari, la situació es pot complicar en intervenir també la teva entitat financera (despeses, comissions, etc.).

En tot cas, davant de qualsevol dubte, tens dret a <<**sol·licitar informació puntual de l'estat del teu deute**>>, trucant al nostre telèfon d'Atenció al Client (et respondrem ràpidament).

Consell.

La transparència és <<**cosa de tothom**>>; per això tu també pots col·laborar comunicant els teus dubtes o preguntes. Utilitza tots els canals de comunicació que t'hem facilitat.

OFERTES ESPECIALS I AMPLIACIÓ DE DRETS

A més dels drets bàsics que t'hem indicat, has de tenir en compte que **EDITORIAL PLANETA** pot millorar el nivell o l'abast dels teus drets mitjançant les seves <<ofertes especials i promocionals>>.

Això ja és una realitat en l'oferta dels nostres productes especialitzats que et fem, particularment, en l'adquisició dels nostres productes exclusius de <<confort>> (línia de descans), en els quals el termini de devolució <<s'amplia fins a 90 dies>> i la garantia del producte <<arriba als 7 any>>; segur que aquests productes et satisfaran plenament.

Consell.

Tingues en compte que a la nostra pàgina web trobaràs informació completa sobre les nostres ofertes especials. En tot cas, els nostres comercials t'informaran personalment i amb detall d'aquestes ofertes.

ALTRES DRETS

A banda dels drets bàsics, també tens altres drets com a client, en particular els següents:

- Dret a sol·licitar possibles modificacions en l'ajornament de pagament i en els teus rebuts mensuals, sempre que siguin acceptades.
- Dret, si escau, a escollir notari per a qualsevol intervenció que així ho requereixi.
- Dret al fur i jurisdicció corresponents al teu domicili com a client.

LES TEVES PRINCIPALS OBLIGACIONS, CONSELLS I SITUACIONS DE RISC

La teva obligació principal és pagar periòdicament les quotes acordades, d'acord amb el termini concedit. Per això, és molt important que segueixis << un pla o programa de pagaments>> de les teves quotes. Tingues en compte que, en la mesura que t'allunyis d'aquest pla o programa, la teva situació es complicarà, ja que augmentarà l'esforç econòmic necessari per fer front als pagaments.

Consell.

Els nostres comercials t'informaran al respecte, segur que et plantejaran diferents alternatives interessants per a tu.

QUOTES IMPAGADES (SITUACIÓ DE RISC MODERAT)

El pagament de les quotes és la teva obligació principal, per la qual cosa has de tenir present que, en cas que **<<Resultin impagades>>** s'afegiran al teu deute inicial, incrementant així la teva situació de risc.

Recomanació.

Davant la previsió d'un possible impagament, posa't en contacte amb nosaltres per estudiar possibles alternatives, segur que t'oferim alguna solució.

Alerta.

En qualsevol cas, has de saber que l'impagament d'una quota comporta **<<un cost adicional>>** en concepte de despeses de gestió.

PÈRDUA DEL TERMINI CONCEDIT: VENCIMENT ANTICIPAT I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE (SITUACIÓ DE RISC GREU)

Quan l'impagament de les quotes no és puntual o ocasional, sinó que s'ha **generalitzat** en alguna fase del teu finançament, has de tenir en compte que **la teva situació de risc és greu** ja que, depenent de l'abast d'aquests impagaments (generalment tres o més quotes impagades, siguin o no consecutives), es poden produir les conseqüències següents:

- **Pèrdua del termini concedit.** Aquesta pèrdua comporta el venciment anticipat del deute pendent, per la qual cosa se't pot exigir de manera immediata el pagament de tot el que deus (tant l'import vençut com el que queda pendent).
- **Resolució del contracte.** També, després de l'impagament esmentat (generalment tres o més quotes), es pot resoldre el contracte, amb la qual cosa se't podrà exigir el pagament de la totalitat del deute.

Alerta.

Perquè aquests impagaments produeixin les conseqüències indicades, **<<prèviament>>** et reclamarem el pagament del deute acumulat i, a més, et concedirem un termini, d'almenys 1 mes (és a dir, 30 dies naturals), perquè et posis al dia amb els pagaments.

Passem al segon clic: <<la teva compra segura>>. Un procés que et garanteix la compra realitzada, segons les seves condicions i termes.

PROTEGIM LES TEVES DADES

A **EDITORIAL PLANETA** som conscients que <<la protecció de les teves dades és un dret fonamental>> que tens com a ciutadà i com a client, i que et permet, en tot moment, tenir el control total sobre l'ús i la destinació de les teves dades.

Per això tens <<dret a accedir i rectificar les teves dades>>, quan ho consideris oportú, de manera senzilla i gratuïta, a través de:

- **Correu electrònic:** atencionalcliente@planeta.es
- **Direcció postal:** Avda. Diagonal 662-664, 08034 Barcelona
- **Apartat de correus:** núm. 221 de Barcelona
- **Telèfon de contacte:** 954 300 862

A **EDITORIAL PLANETA** tenim el compromís que les teves dades mai no seran cedides a tercers amb finalitats comercials, i que les teves dades <<seran protegides com si fossin nostres>>; per això, només s'utilitzaran dins del nostre Grup, per informar-te del producte o servei que hakis contractat i perquè puguis conèixer productes o serveis del teu interès exclusiu. En aquest sentit, et sol·licitem el teu consentiment per a les següents comunicacions.

- ☐ Rebre comunicacions comercials personalitzades sobre els nostres productes i/o serveis o els de terceres empreses, elaborant per a això un perfil comercial.
- ☐ Comunicar a les empreses del Grup Planeta les teves dades personals i, si escau, el teu perfil comercial, perquè aquestes puguin elaborar un nou perfil.

MILLOREM EL SERVEI

(UNA APOSTA PER LA CONNECTIVITAT I LA INTERRELACIÓ AMB EL CLIENT)

Tal com t'hem indicat, **EDITORIAL PLANETA** disposa d'un <<Servei d'Atenció al Client>> per resoldre, en qualsevol moment, els dubtes, suggeriments i reclamacions que vulguis presentar.

Finalment, t'avancem que **EDITORIAL PLANETA** disposarà ben aviat amb un <<Sistema Integrat de Mediació amb el Client>>. Tot un avenç en el sector, del qual t'informarem puntualment.