

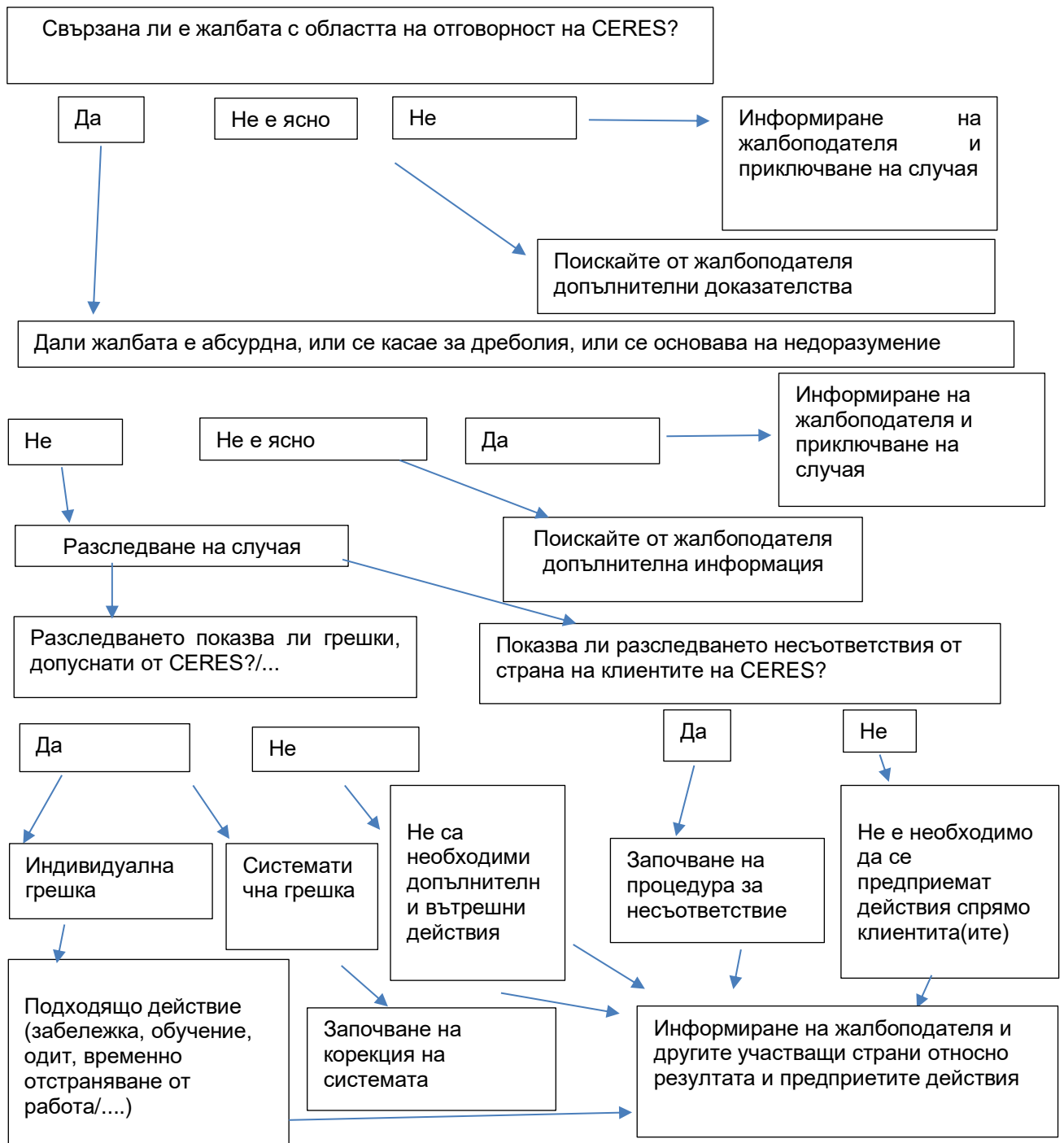
# Кратка информация за жалби и възражения до CERES

## 1. Определение:

- **Възражение, респ. медиация (NOP):** когато клиентът не е съгласен с решението за сертифициране, той може да възрази срещу това решение.
- **Жалба:** Жалба може да бъде подадена срещу всеки аспект от работата на CERES (инспекция, сертифициране, финанси, администрация, жалба срещу остатъчни случаи).

## 2. Процедура:

На нашия уебсайт публикуваме **формуляр за жалба**, който може да се използва за подаване на официална жалба/възражение или медиация. Въпреки това CERES **приема и жалби, представени в други форми**, като например обикновени имейли или дори устно. Данни за контакт с нашите офиси можете да намерите на следния **линк**. Следващото дърво на решенията обяснява вътрешната процедура на CERES за разглеждане на жалби:



Ако жалбата е свързана с работата на служител на CERES, случаят се разглежда от **друго лице**. Също така възраженията/медиациите се разглеждат от лице, което е различно от лицето, взело първоначалното решение.

За Rainforest Alliance важат следните крайни срокове:

- В рамките на 10 календарни дни информация, че е получена жалба/възражение
- В рамките на 30 календарни дни резултат от разследването

За други стандарти важат следните крайни срокове:

- В рамките на 3 дни до максимум една седмица ще бъде изпратено писмено потвърждение, че е получено възражение/жалба
- В рамките на максимум 90 дни възражението/жалбата трябва да бъде затворена.

Моля, уведомете ни, ако искате жалбата ви да бъде разгледана **поверително**! Ще спазваме изцяло поверителността ви!

В случай на възражение/медиация се изисква предварително плащане. Моля, вижте Правилата за фактуриране на нашия уебсайт.

<http://www.ceres-cert.com>