

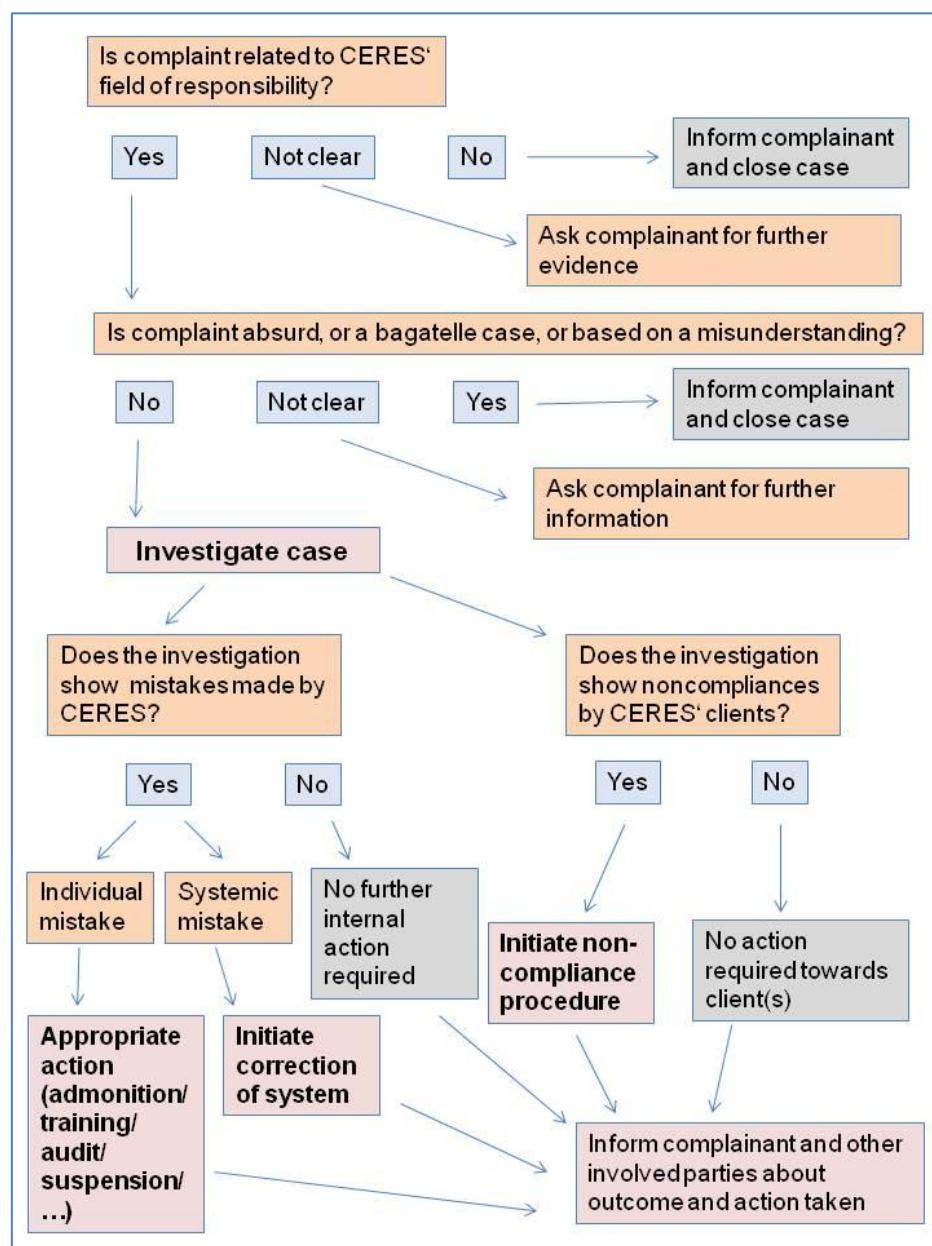
## Información breve sobre reclamaciones y apelaciones ante CERES

### 1. Definición:

- **Recurso o mediación (NOP):** cuando un cliente no está de acuerdo con una decisión de certificación, puede recurrir dicha decisión.
- **Reclamación:** Se puede presentar una reclamación contra cualquier aspecto del desempeño de CERES (inspección, certificación, finanzas, administración, reclamación contra casos de residuos).

### 2. Procedimiento:

Publicamos un **formulario de reclamación** en nuestro sitio web que puede utilizarse para presentar una reclamación formal, una apelación o una mediación. No obstante, CERES también **acepta reclamaciones presentadas en otros formatos**, como correos electrónicos sencillos o incluso verbalmente. Los datos de contacto de nuestras oficinas se encuentran en el siguiente [enlace](#): El siguiente árbol de decisiones explica el procedimiento interno de CERES para la tramitación de reclamaciones:



Si la reclamación está relacionada con el desempeño de un miembro del personal de CERES, el caso será tratado **por otra persona**. Las apelaciones/mediaciones también serán tramitadas por una persona diferente a la que tomó la decisión inicial.

Para Rainforest Alliance se aplican los siguientes plazos:

- En un plazo de 10 días naturales, se informará de que se ha recibido la apelación/queja.
- En un plazo de 30 días naturales, el resultado de la investigación.

Para otras normas se aplican los siguientes plazos:

- En un plazo de 3 días a 1 semana como máximo, se enviará una confirmación por escrito de que se ha recibido la apelación/queja.
- En un plazo máximo de 90 días, la apelación/queja deberá estar cerrada.

¡Por favor, háganos saber si desea que su reclamación se trate **de forma confidencial!**  
¡Respetaremos plenamente su confidencialidad!

En caso de apelaciones/mediación, se solicita el pago por adelantado. Consulte las normas de facturación en nuestro sitio web.

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