

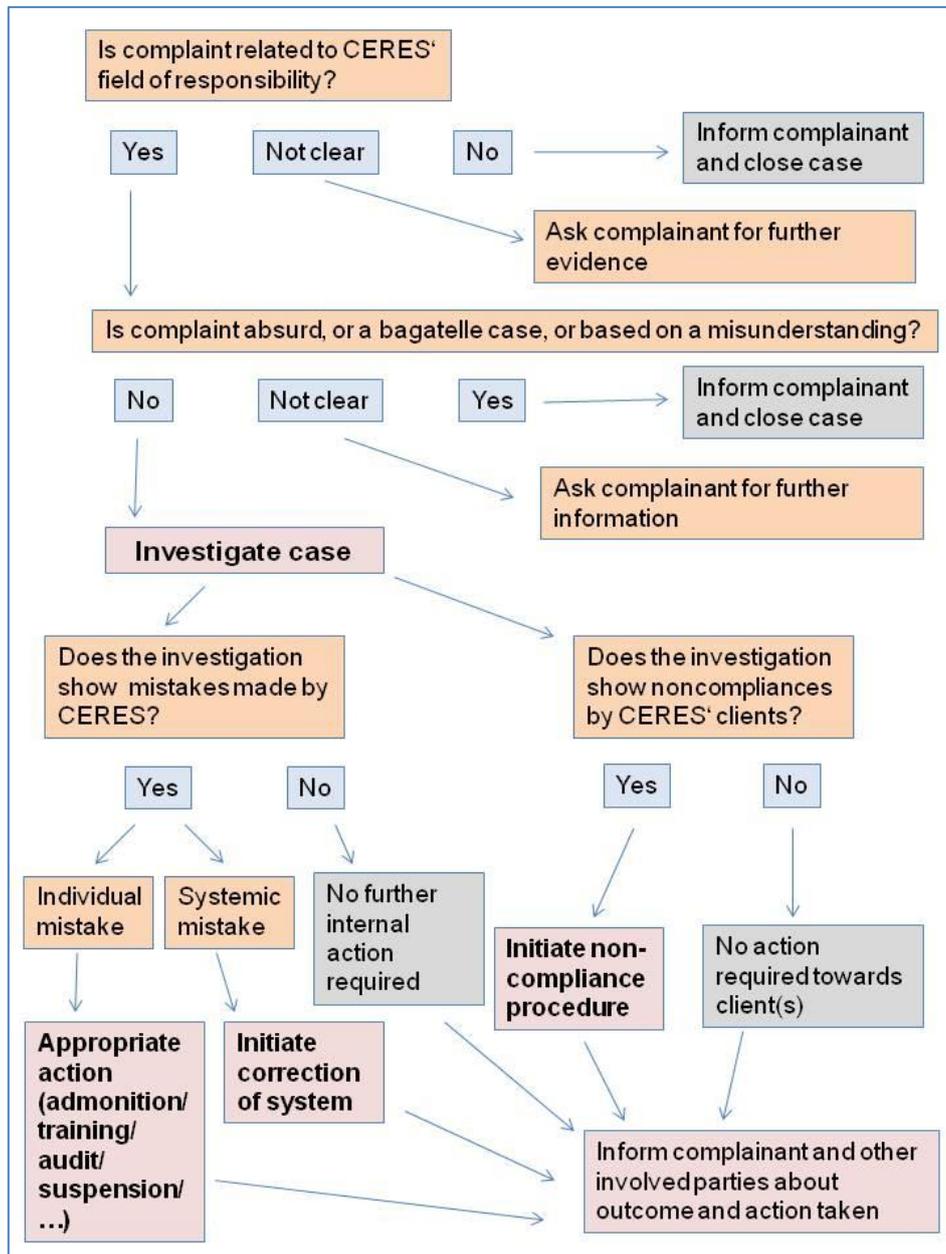
Información sobre Reclamaciones y Apelaciones ante CERES

1. Definición:

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

2. Procedimiento:

Publicamos un formulario **de reclamaciones** en nuestro sitio web que se puede utilizar para una reclamación formal/ apelación resp. Sin embargo, CERES también **acepta reclamaciones presentadas en otras formas**, tales como en simples correos electrónicos, o incluso en forma verbal. Los datos de contacto de nuestras oficinas se encuentran en el siguiente [link](#). El siguiente árbol de decisión explica el procedimiento interno de CERES para la tramitación de reclamaciones:



 CERES	3-2-37_ES Inf	Breve información Reclamaciones y Apelaciones	v 09.10.2023	2/2
-----------------------------------------------------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------------	--------------	-----

Si la reclamación está relacionada con el desempeño del personal de CERES, el caso será manejado **por una persona diferente**. También las apelaciones/mediaciones son manejadas por una persona que es diferente de la que tomó la decisión inicial.

Para Rainforest Alliance se aplican los siguientes plazos:

- En un plazo de 10 días calendario, información de que se ha recibido la apelación/queja
- En un plazo de 30 días calendario resultado de la investigación

Háganos saber si desea que su reclamación sea manejada **confidencialmente**. ¡Respetaremos plenamente su confidencialidad!

En caso de apelación/reclamación, se exige el pago por adelantado. Consulte la lista de precios de las normas de facturación en nuestro sitio web.

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