

# როგორ განვიხილავთ საჩივრებსა და აპელაციას

გუნდის წევრებს არ ექნებათ ინტერესთა კონფლიქტი. ისინი არიან:

- Preferred by Nature პერსონალი
- მიუკერძოებლობის კომიტეტის წევრები
- გარე ექსპერტები



## 1 გაქვთ პრეტენზია?

ან გსურთ საჩივრის გამოტანა ან გასაჩივრება?

## 2 რაც შეიძლება სრულად აღწერეთ წერილობით

მტკიცებულებებითა და საკონტაქტო ინფორმაციით

## 3 გამოგვიგზავნეთ

წერილობით ელექტრონული ფოსტით ([dispute@preferredbynature.org](mailto:dispute@preferredbynature.org))  
5 სამუშაო დღის განმავლობაში Rainforest Alliance-ისთვის და 30 დღის განმავლობაში Bonsucro-სთვის სერტიფიცირების გადაწყვეტილების შესახებ

## 4 ჩვენ შევქმენით გუნდი, რომელიც განიხილავს თქვენს საჩივარს

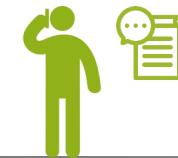
თქვენი საჩივრის მიღებიდან **2 კვირა** განმავლობაში (10 კალენდარული დღე Rainforest Alliance-ისთვის)

სადაც შესაძლებელია, ჩვენ იყენებთ **იგივე ენა** თქვენ იყენებთ საჩივრისთვის

ჩვენ გიგზავნით ა **წერილობითი რეზიუმე** ჩვენი საუბრებიდან

წერილობითი გადაწყვეტილება თქვენი საჩივრის წარდგენიდან 3 თვის განმავლობაში (60 დღე RSPO P&C; 30 დღე Rainforest Alliance-სა და Bonsucro-სთვის)

ჩვენ ვინახავთ წერილობით ჩანაწერებს ჩვენი გამოძიებისა და გადაწყვეტილების შესახებ  
 გაცნობებთ ჩვენი პროგრესის შესახებ



7

## 7 გაცნობებთ ჩვენს გადაწყვეტილებას თქვენს საჩივართან დაკავშირებით

6

## 6 ჩვენ ვაგროვებთ დამატებით ინფორმაციას და ვამოწმებთ

ჩვენ ანონიმურად ვინახავთ თქვენს სახელს და ორგანიზაციას, თუ არ გსურთ ამის გამჟღავნება

5

## 5 ჩვენ დაგიკავშირდებით და გაცნობებთ ჩვენს გეგმას თქვენი საჩივრის განსახილველად

თუ საჩივარი ეხება ჩვენს ერთ-ერთ კლიენტს, ჩვენ ვაძლევთ მათ პასუხის გაცემის შესაძლებლობას

8

## 8 დავა გადაეგზავნება სერტიფიცირების სქემის მფლობელს ან აკრედიტაციის ორგანოს

თუ თვლით, რომ სასურველია ბუნების რეზოლუციით არ არის