

# Mecanismo de Reclamações da Bonsucro

## Formulário de Solicitação

Para que serve este Formulário de Solicitação?	O que devo fazer?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Para iniciar uma queixa contra um membro da Bonsucro sob o Mecanismo de Reclamações da Bonsucro</li><li>• Todos os termos definidos não elencados abaixo estão incluídos na íntegra nas Regras do Mecanismo de Reclamações da Bonsucro (as "<b>Regras</b>").</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar as Regras do Mecanismo de Reclamações da Bonsucro e a Lista de Verificação de Elegibilidade para assegurar-se de se sua queixa é elegível.</li><li>• Preencher este Formulário de Solicitação e enviar sua Declaração de Queixa e documentação comprobatória em inglês, ou as traduções correspondentes em inglês, conforme necessário.</li><li>• Leia as informações incluídas na Parte II.</li></ul>

### IMPORTANTE:

**Salvar uma cópia deste formulário antes de preenchê-lo e enviá-lo ao CEDR.**

### Parte I - A ser preenchida pelo Reclamante

#### 1. Data de envio

Preencher com a data de hoje:

#### 2. As Partes neste Processo de Queixa

O Reclamante:

e

o Membro Acusado:

---

### 3. Informações do Reclamante

Incluir detalhes das pessoas e/ou comunidades representadas (Neste espaço, preencher os principais dados de contato e preencher na folha separada os detalhes das outras partes do processo).

Nome completo:

Organização:

Endereço:

Cidade:

Estado:

País:

CEP:

Telefone de contato:

E-mail:

Você prefere permanecer anônimo?  Sim  Não



#### 4. Reclamante / Representante (se aplicável)

Forneça documentação que demonstre que você está agindo em nome do Reclamante. O número de páginas dessas informações não entra na contagem de páginas exigida para os textos de Queixas.

Nome completo:

Organização:

E-mail:

Telefone:

Breve descrição de sua função na organização:

#### 5. Informações do Acusado

Nome completo:

Organização:

Número de membro da Bonsucro:

Endereço:

Cidade:

Estado:

País:

CEP:

Telefone de contato:

E-mail:

O Acusado é detentor da certificação Bonsucro? Sim

Não

## 6. Acusado / Representante (se aplicável)

Nome completo:

Organização:

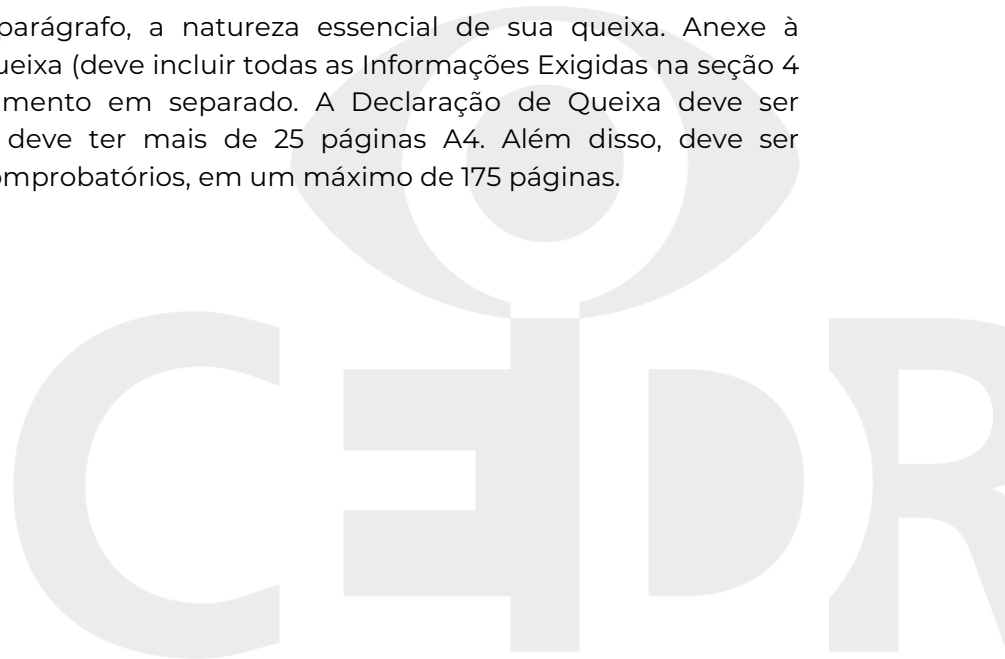
E-mail:

Telefone:

Breve descrição de sua função na organização:

## 7. Questões em litígio

Explique brevemente, em um parágrafo, a natureza essencial de sua queixa. Anexe à Solicitação uma Declaração de Queixa (deve incluir todas as Informações Exigidas na seção 4 do Regulamento) em um documento em separado. A Declaração de Queixa deve ser encaminhada em inglês e não deve ter mais de 25 páginas A4. Além disso, deve ser acompanhada de documentos comprobatórios, em um máximo de 175 páginas.



## **8. Violação do Código de Conduta da Bonsucro e / ou de Padrão(ões) Bonsucro pertinente(s)**

Se sua acusação se refere à violação do Código de Conduta da Bonsucro ou de um Padrão Bonsucro pertinente, identifique a qual deles a violação se refere e especifique os detalhes de quais Artigos do Código de Conduta da Bonsucro / Requisitos dos Padrões da Bonsucro foram objeto de violação.

Confira esses documentos [aqui](#). Na sua Declaração de Queixa, forneça detalhes concretos e outras informações procedentes que sustentem essas acusações.

## **9. Danos sociais ou ambientais**

Se sua acusação se refere a danos sociais ou ambientais, identifique-os brevemente aqui. Além disso, na sua Declaração de Queixa, inclua detalhes sobre como o Membro Acusado causou ou contribuiu para o dano, diretamente ou através de um relacionamento comercial envolvendo operações, produtos ou serviços.

## 10. Próximas etapas

Os Termos e Condições do Mecanismo de Reclamações da Bonsucro estão especificados na Parte II abaixo. Leia na íntegra a Parte II antes de enviar este formulário ao CEDR. Caso não entenda algum item, peça mais informações **enviando um e-mail ao CEDR em [adr@cedr.com](mailto:adr@cedr.com) ou ligando ao CEDR, +44 (0)20 7536 6060.**

Ao enviar este formulário ao CEDR: (a) você concorda que está autorizado a representar o Reclamante; (b) você concorda, em nome do Reclamante, encaminhá-lo através do procedimento do Mecanismo de Reclamações da Bonsucro, conforme previsto nas Regras; e (c) em nome do Reclamante, você concorda com os Termos e Condições, conforme estabelecido na Parte II.

**Agora, envie este documento ao e-mail do CEDR - [adr@cedr.com](mailto:adr@cedr.com) - citando como referência o Mecanismo de Reclamações da Bonsucro.**

**O CEDR analisará as informações fornecidas e confirmará se a Reclamação está dentro do Escopo do Mecanismo de Reclamações da Bonsucro e se há fundos suficientes para prosseguir com a Queixa.**

***Continua na próxima página.***



## Parte II

### Termos e Condições

FICA ACORDADO QUE:

1. A Queixa refere-se à Queixa encaminhada pelo Reclamante neste Formulário de Solicitação.
2. O contrato de serviços de resolução de litígios entrará em vigor entre o Reclamante, o Acusado, os profissionais de resolução alternativa de controvérsias ("ADR") designados para a Queixa e o CEDR, na data em que o CEDR enviar um e-mail de confirmação que notifique que a reclamação está dentro do escopo do Mecanismo de Reclamações da Bonsucro e que há fundos disponíveis para prosseguir.
3. A Queixa será gerida de acordo com as Regras do Mecanismo de Reclamações, publicadas no site do CEDR e Bonsucro.
4. A Bonsucro pagará as taxas associadas a cada etapa da Queixa. Caso a Bonsucro não tenha reservas orçamentárias para pagar as referidas taxas, a Queixa será suspensa até que haja recursos disponíveis, ou, então, o Reclamante poderá pagá-las por conta própria.
5. A pessoa que encaminhar esta Queixa está autorizada a aceitar estes Termos e Condições em nome do(s) Reclamante(s) e garante que está autorizada a obrigar o Reclamante e todas as outras pessoas que participarem em seu nome a cumprir o disposto nestes Termos e Condições.
6. Todos os envolvidos na Queixa:
  - (a) deverão manter a confidencialidade de todas as informações que surgirem do ou que estiverem relacionadas ao processo de Queixa, exceto aquelas publicadas no site da Bonsucro. As informações confidenciais incluem, mas não se limitam, comunicações relacionadas à instauração e ao cronograma de Mediação/Adjudicação, às discussões que conduziram à referida Mediação/Adjudicação e aos termos de possíveis conciliações, salvo em caso de acordo em contrário das Partes por escrito. Não estão incluídos o fato de que haverá ou houve Mediação/Adjudicação, se a divulgação for requisito legal, se for necessário para implementar ou fazer vigorar os termos do contrato, notificar suas seguradoras, agentes de seguros e/ou contadores;
  - (b) reconhecem que qualquer informação transmitida entre as Partes, o profissional de ADR e/ou o CEDR, independentemente da forma com que foi comunicada, não afetará a função jurídica de nenhuma das Partes e não poderá ser usada como prova ou divulgada ao juiz, mediador ou outra parte responsável pela tomada de decisões em nenhum processo legal ou outro procedimento formal, exceto quando a divulgação for autorizada por lei;
  - (c) não deverão fazer qualquer tentativa de gravação ou realizar gravações de áudio ou de vídeo de qualquer parte do Processo do Mecanismo de Reclamações; e
7. Nada nestes Termos e Condições exclui ou limita qualquer responsabilidade legal que não possa ser excluída ou limitada por lei.

- (a) O Reclamante concorda que o CEDR: não será responsável pela condução do(s) Mediador(es) da mediação ou pelo resultado de qualquer Mediação ou Adjudicação, incluindo qualquer parecer profissional nela incluído. Além disso, o CEDR não será responsável por danos ou prejuízos da condução ou do resultado da Mediação ou Adjudicação;
  - (b) não será responsável por qualquer reclamação relacionada à adequação da nomeação de qualquer Mediador/Árbitro; e que
  - (c) exclui, sob a perspectiva legal, todas as declarações, garantias, condições e outros termos (incluindo as condições implícitas na lei e competências e precauções razoáveis que, exceto por esta cláusula, seriam aplicadas em virtude destes Termos e Condições).
8. De acordo com estes Termos e Condições, o CEDR não será responsável, em hipótese alguma, perante qualquer outra parte do contrato, por danos (incluindo negligência ou violação de deveres estatutários) que possam ocorrer por qualquer motivo, em razão de
- (a) perda de lucratividade;
  - (b) perda de atividade comercial;
  - (c) perda de reputação;
  - (d) perda de contratos;
  - (e) perda de receita ou de poupanças previstas; ou
  - (f) qualquer dano especial, indireto ou resultante, de qualquer natureza.
9. As Partes aceitam que o Mediador/Árbitro e o CEDR não prestam assessoria jurídica e concordam em não encaminhar qualquer reclamação contra o Mediador/Árbitro ou contra o CEDR em relação ao Processo do Mecanismo de Reclamações da Bonsucro. As Partes não podem convocar profissionais de ADR ou qualquer funcionário ou consultor do CEDR como testemunhas, exigir que apresentem como prova quaisquer registros ou notas relacionadas à Queixa, em nenhum litígio, arbitragem ou outro processo formal resultante ou relacionado à Queixa. Esta cláusula também se aplica aos profissionais de ADR ou a qualquer funcionário ou consultor do CEDR, que não poderão atuar ou aceitar atuar como testemunha, perito, árbitro ou consultor em nenhum desses processos. Se alguma das Partes fizer esse tipo de solicitação (veja acima), a referida Parte deverá indenizar integralmente o profissional de ADR ou o funcionário ou consultor do CEDR por qualquer custo incorrido por este último por ter se negado ou ter respondido à referida solicitação, incluindo o reembolso de honorários profissionais padrão, por hora, pelo tempo dedicado pelo Mediador em contestar e/ou responder à referida solicitação.
10. De acordo com estes Termos e Condições, o montante total a ser pago pelo CEDR às outras partes por perdas, custos, reclamações ou despesas decorrentes ou relacionados a estes Termos e Condições, seja por contrato, ato ilícito (incluindo negligência), violação de obrigações estatutárias ou outras, em hipótese alguma poderá superar o valor total das taxas pagas ao CEDR em virtude da Queixa, de acordo com estes Termos e Condições.
11. Estes Termos e Condições são regidos pelas leis da Inglaterra e do País de Gales. Os tribunais da Inglaterra e do País de Gales terão jurisdição exclusiva para decidir qualquer questão decorrente de ou relacionada a estes Termos e Condições e ao Processo do Mecanismo de Reclamações de Bonsucro.
12. O encaminhamento do litígio ao CEDR não afeta nenhum direito existente sob o artigo 6 da Convenção Europeia de Direitos Humanos e, se uma disputa não for resolvida através de mecanismos de mediação, o direito das Partes a um julgamento formal não será afetado.