

MARKETPLACE / RAINFOREST ALLIANCE CERTIFIED:

GUÍA DE INICIO

He registrado mi empresa en la página web de Marketplace Rainforest Alliance Certified™. ¿Qué hago ahora?

Felicitaciones! Por registrar su compañía en la página de Marketplace Rainforest Alliance Certified, usted se está uniendo rápidamente al crecimiento de la comunidad internacional el cual es un compromiso a la protección de la biodiversidad, conservando los recursos buenos para el planeta y las futuras generaciones y asegurando a los trabajadores de las fincas, sus familias y la comunidad un buen trato.

El sistema de Rainforest Alliance Certified Marketplace es un nexo para:

- Encontrar compradores y vendedores para productos de fincas certificadas Rainforest Alliance;
- Publicar ofertas de sus productos certificados para otros miembros y la exhibición pública de sus productos certificados Rainforest Alliance en nuestro Directorio en línea.
- Uso del Sello de Rainforest Alliance para promover la sostenibilidad y el origen del producto.
- Mantener un registro completo de las compras del café certificado Rainforest Alliance y;
- Acceder a un rango ancho de Mercadeo y herramientas educativas que ayudarán en la comunicación efectiva para buscar productos certificados Rainforest Alliance.

Por favor utilice la información siguiente para ayudar a orientarse a través del sistema de Marketplace Rainforest Alliance Certified e infórmese de todas las herramientas que el sitio puede proveerle.

Si requiere de información más detallada de Marketplace, por favor referirse al Manual de Usuario el cual está disponible en la sección de Descargas de ésta página web.

Por supuesto, si alguna vez tiene alguna pregunta que no esté incluida en éste documento, o simplemente le gustaría contactarnos directamente, por favor no dude en enviarnos un correo a: marketplace@ra.org nos gustaría apoyarlo!

Muchas gracias de nuevo por su interés y bienvenido a la red de Marketplace Rainforest Alliance Certified!

USO DEL SELLO DE RAINFOREST ALLIANCE CERTIFIED™

Me gustaría usar el Sello de Rainforest Alliance Certified™ en el empaque de mi producto y campañas de publicidad. ¿Puedo obtener una visión general del proceso de requerimiento, uso y aprobación del sello?

Gracias por su interés en promover el Sello de Rainforest Alliance Certified™ en sus materiales de mercadeo.

Aunque tratamos de hacer el uso del sello de Rainforest Alliance Certified como racional y lo más eficiente posible, hay varios pasos que se deben llevar a cabo con el fin de recibir primero el sello, para asegurarnos de que está siendo usado de conformidad con la Guía de Uso del Sello y los requerimientos de trazabilidad mandatorios.

Desde el inicio hasta el final, abajo listamos todos los pasos relacionados a la recepción y el eventual uso autorizado del sello y un calendario aproximado para el cumplimiento de cada paso.

1. Solicitud del arte del sello y firmar el Acuerdo de la Licencia de No-Exclusividad.
Este proceso tomará aproximadamente 2-3 días hábiles de trabajo.
2. En el caso relacionado al uso del sello para café, por favor asegurarse de que todas sus transacciones recientes de su compañía aparezcan en la sección de trazabilidad del sitio web de Marketplace.

Si tiene la intención de usar el sello para cultivos que no sean café, debe estar listo para presentar todas las facturas recientes que indiquen las compras del producto Rainforest Alliance Certified™

Este proceso varía en el tiempo de finalización y está sujeto al cumplimiento y pronta atención de sus proveedores y/o sus propios registros.

3. Presentar la propuesta del diseño de arte por medio de la página de Marketplace
Este proceso tomará 2-5 días hábiles y puede ser acelerado por cumplir plenamente con las directrices establecidas en la Guía de Uso del Sello.

Qué debo hacer para solicitar el arte del sello y recibir el Acuerdo de Licencia?

Poco después de solicitar el arte del sello, se le pedirá que firme el Acuerdo de la Licencia. El acuerdo es libre, y establece los términos y condiciones bajo los cuales puede ser usado el sello y es solicitado para el uso de cualquiera de las formas como: (etiquetas, empaques de productos, sitios web, etc).

Para solicitar el arte y recibir el Acuerdo de la Licencia, debe:

- Ingresar al sitio de Marketplace y seleccionar "Uso de Sello"
- Clic en "Use of Seal Guidelines"
- Haga clic en "Use of Seal Guidelines" y luego seleccionar el botón que aparece en la parte inferior de la página y haga clic en "Request artwork";
- Llene la información de su empresa obligatoria, y haga clic en "Proceed" y luego "Submit";
- Poco tiempo después, usted recibirá el Acuerdo de la Licencia vía scanner o fax;
- Por favor, revise, firme y envíelo a nosotros por medio de fax o escaneado.
- Después de que usted ha firmado su Acuerdo de Licencia, los archivos de arte de alta resolución para el uso del sello Rainforest Alliance, será enviado a su correo desde el correo del sitio web: Marketplace@ra.org

Este proceso dura de 2-3 días laborales. El tiempo de proceso puede ser postergado como consecuencia del tiempo adicional requerido por el cliente para revisar y devolver el acuerdo.

NOTA: Si usted ya tiene un Acuerdo de Licencia en su archivo, el sello será enviado directamente a usted una vez que su solicitud de arte es recibido.

¿Estoy obligado a firmar un Acuerdo de Licencia con Rainforest Alliance? ¿Hay alguna tarifa para esto y cuánto tiempo toma éste proceso?

No todas las compañías registradas en Marketplace Rainforest Alliance Certified™ están obligadas a firmar un Acuerdo de Licencia.

Sin embargo, cualquier empresa que desee utilizar el sello de Rainforest Alliance Certified para integrarse dentro de los empaques de productos, materiales de promoción o publicidad, o comprar el sello en forma de calcomaniillas, necesita tener firmado el Acuerdo de Licencia antes de que pueda utilizar el sello.

Tengo una propuesta del diseño de arte que me gustaría que fuera aprobado. ¿Cómo puedo obtener la aprobación y cuánto tiempo tarda el proceso?

Nos alegra escuchar que le gustaría presentar un diseño de arte para su aprobación!, para lo cual debe seguir las siguientes instrucciones:

- Desplazarse sobre "Use of Seal" (arriba, centro de la página, en verde);
- Clic en "Use of Seal Guidelines" para revisar nuestra guía de etiquetado;
- Clic en el botón de "New Submission" que aparecerá en la esquina inferior izquierda de la página y;
- Luego llenar la información requerida;
- Por favor, asegúrese de llenar la fecha del lanzamiento del producto.

Por favor enviar el arte como comunicados de prensa, reporte y contenidos del sitio web al menos una semana antes de la fecha límite del lanzamiento. Para otras emisiones de arte por favor esperar de 2-5 días laborales, debido a la gran cantidad de diseños de arte que recibimos. Por favor háganos saber si usted tiene un plazo breve y trataremos de responderle lo más pronto posible.

¿Cuándo y sobre qué circunstancias tengo que presentar un diseño de arte para su aprobación?

En cualquier momento que desee usar el sello de Rainforest Alliance Certified™ como referencia en sus productos certificados Rainforest Alliance. Es imperativo que revisemos todos los usos del sello de Rainforest Alliance que se mencionen en cualquier material de mercadeo. La única excepción a éste protocolo es la compra y uso de calcomanías Rainforest Alliance.

Voy a presentar material de mercadeo en nombre de mi cliente, ¿Cómo puedo presentarlo?

Por favor, pregunte a su cliente para agregarlo en la lista de usuarios autorizados de su cuenta. Una vez que haya sido agregado como usuario autorizado, usted podrá presentar el arte en su nombre.

¿Puedo enviar la propuesta de mi arte por correo?

Por favor no envíe la propuesta por correo. A fin de mantener registros completos de todas las presentaciones de arte, es obligatorio que todas las presentaciones sean enviadas a través de Marketplace.

¿Al recibir los comentarios de Rainforest Alliance debo subir una nueva presentación, o volver a presentar el diseño final bajo el número de la presentación inicial?

Una vez que le enviamos los comentarios de su presentación, usted deberá de enviarnos las correcciones del arte final bajo el mismo número de presentación. Esto nos permitirá tener como referencia el historial de las presentaciones de diseño.

¿Cuáles son las condiciones para el uso del sello de Rainforest Alliance Certified™ ?

Por favor referirse a los requerimientos de información del sello que se encuentran en la Guía de Uso del Sello de Rainforest Alliance Certified™. Para ver la guía, por favor ingrese en Marketplace, seleccione la opción de "Use of Seal" que aparece en la parte superior y haga clic en "Use of Seal Guidelines".

He visto calcomanías con el sello de Rainforest Alliance Certified™ en bolsas de café recientemente, ¿Cómo puedo obtener algunas para mi producto?

Buena pregunta! Nuestras calcomanías de Rainforest Alliance Certified™ es un tema muy popular para los tostadores de café quienes no tienen el tiempo o el deseo de integrar el sello directamente en el empaque de sus productos.

Las calcomanías están disponibles para ser compradas por nuestros miembros registrados en Marketplace – Rainforest Alliance. Además del registro, nosotros requerimos que las empresas:

1) firmen el Acuerdo de Licencia con Rainforest Alliance y 2) tengan certificados de transacción válidos en sus archivos de compras de café.

Por favor, tomar nota que las calcomanías de Rainforest Alliance SOLAMENTE están disponibles para usarlo en EMPAQUES de PRODUCTOS de CAFÉ. Adicionalmente, Rainforest Alliance necesita de su confirmación que las calcomanías que usted ha comprado solamente serán usados en sus ofertas de producto certificado Rainforest Alliance y que el empaque contiene café 100% certificado Rainforest Alliance.

Como las calcomanías son un producto de uso del sello de Rainforest Alliance, requerimos que estas medidas se tomen para mantener la integridad del sello y asegurar que Rainforest Alliance mantiene el mismo estándar alto de trazabilidad y cumplimiento y cada momento que el sello se utilice, ya sea en el empaque usando las calcomanías.

TRAZABILIDAD

Si usted está comprando o vendiendo CAFÉ de fincas certificadas Rainforest Alliance, usted tendrá que asegurarse que está proporcionando la trazabilidad utilizando nuestro sistema de trazabilidad en línea. Es obligatorio para todas las ventas.

CAFÉ

¿Cómo trabaja el sistema de trazabilidad para café?

El sistema de trazabilidad de café de Rainforest Alliance se basa en el comercio de café verde, el cual inicia con los exportadores y finaliza con los tostadores. Los exportadores e importadores son responsables para ingresar sus ventas de café certificado y crear los certificados de transacción por cada venta a su cliente. Los tostadores necesitan asegurar que todas sus compras de café certificado Rainforest Alliance estén en sus cuentas. Tenga en cuenta que su empresa debe estar registrada correctamente (P/e: el importador debe estar registrado como importador, el tostador como tostador, etc) para poder utilizar el sistema de trazabilidad.

¿Qué necesito para utilizar el sistema de trazabilidad de café?

Yo soy un exportador:

Usted es el comienzo de la cadena de trazabilidad y usted es el responsable para crear una Nueva Venta a su cliente cada vez que les venda café certificado. Para obtener instrucciones detalladas de cómo generar certificados de transacción, por favor vea el Manual de Usuario de Marketplace – Rainforest Alliance para Exportadores, Importadores y Tostadores.

Yo soy un importador:

Cada vez que usted compra café certificado, debe asegurarse que su proveedor ha ingresado la venta para usted y generó un certificado de transacción en su cuenta en línea. Cuando usted vende el café de su cliente, usted es el responsable de ingresar las ventas en línea, generando un certificado de transacción separado el cual es confidencial entre las dos partes. Para obtener instrucciones detalladas de cómo generar certificados de transacción por favor vea el Manual de Usuario de Marketplace – Rainforest Alliance para Exportadores, Importadores y Tostadores.

*Nota- si usted compra café en pequeñas cantidades, usted puede usar la opción de Upload Sales, el cual puede seleccionar el botón en la parte inferior de la página. De ésta manera puede organizar sus ventas en la hoja de cálculo de Excel y subirlo directamente al sistema. Para obtener instrucciones detalladas de cómo generar certificados de transacción por favor vea el Manual de Usuario de Marketplace – Rainforest Alliance para Exportadores, Importadores y Tostadores.

Yo soy un tostador:

Como un tostador, usted simplemente necesita asegurar que su proveedor(es) esté(n) ingresando todas las ventas de café certificado en nuestro sistema en línea Marketplace, en el formato de certificados de transacción para cada venta. Usted no necesita generar ningún certificado de transacción para usted. Usted debe seleccionar el botón de Consume que aparece en la parte inferior de la pantalla una vez que haya tostado el café; ésta opción nos indicará que el café ha salido de nuestro sistema. Para obtener instrucciones detalladas de cómo generar certificados de transacción por favor vea el Manual de Usuario de Marketplace – Rainforest Alliance para Exportadores, Importadores y Tostadores.

*Nota- Si desea utilizar el sello de Certificación de Rainforest Alliance para sus empaques, página web o materiales de promoción, usted necesitará tener todos los certificados de transacción necesarios en su cuenta antes de que podamos aprobar el arte o el proceso de compra de calcomanías.

¿Qué es un certificado de transacción? ¿Por qué necesito uno?

Un certificado de transacción es un documento oficial que es generado cuando una empresa registrada crea una venta a otra empresa registrada en Marketplace. Este documento llevará toda la información relacionada a la venta, incluyendo el nombre de la finca y de dónde proviene el producto. El certificado de transacción no solo facilitará la trazabilidad del café certificado y seguridad a los compradores, sino que también garantizará que la finca está funcionando de una manera sostenible al respecto de las personas, la vida silvestre y los ecosistemas locales.

¿Debo de colocar una lista de precios en mis certificados de transacción?

No. Es opcional ingresar el precio en que vendió el café certificado. Sin embargo, si usted desea colocarlo, esta información nos ayuda a determinar el rango del premio que recibirán los productores por su café. Esta información es estrictamente confidencial.

¿Cómo puedo revisar que mi comprador ha ingresado un certificado de transacción de mi compra reciente de producto certificado Rainforest Alliance Certified™?

Si tu proveedor ha ingresado sus ventas en el sistema de Marketplace, usted podrá acceder a su cuenta y ver los certificados de transacción relacionados con cada venta. Para ello ingrese a su cuenta, luego haga clic en Traceability -> My Transactions. Usted puede buscar todos los certificados de transacción, desplazarse en la parte inferior de la página y ver todas sus transacciones.

CACAO, TÉ, FLORES, FRUTAS Y OTROS PRODUCTOS

Para todas las empresas:

Rainforest Alliance está desarrollando actualmente un sistema en línea para la trazabilidad de los cultivos distintos del café. Hasta que este sistema se logre finalizar, nosotros requerimos de la documentación estricta relacionados con cada compra de los productos con origen de fincas certificadas Rainforest Alliance. Empresas de negocios de productos certificados deberán de llevar un archivo con los recibos de compras del producto determinado, indicando su proveedor, la cantidad del producto certificado vendido y la fecha de la transacción.

Para Procesadores y Fábricas de Empaque:

Además de mantener la documentación relacionado a sus compras de productos certificados, están obligados a continuar con las directrices de nuestra Cadena de Custodia. En un futuro cercano, puede ser necesario llevar acabo una auditoría de Cadena de Custodia, donde un auditor puede visitar sus instalaciones. No es necesario hacerlo antes de que inicie la Fase de Futuro, mientras que esté documentado el proceso, pero por favor tenga en cuenta que una auditoría puede ser requerida en el futuro. Para leer la Guía completa de Cadena de Custodia, por favor baje el documento de la sección de Descargas.

HERRAMIENTAS DE MERCADEO

¿Hay recursos disponibles que me ayuden a explicar a mis clientes acerca del trabajo que Rainforest Alliance está realizando y comunicar mi abastecimiento de productos sostenibles?

Absolutamente; como miembro registrado en nuestra página de Marketplace Rainforest Alliance Certified™ usted tiene acceso a una página de mercadeo y materiales educativos que le ayudarán a destacar el abastecimiento de productos certificados Rainforest Alliance.

Para saber cual es el mejor Mercado del sello de la rana verde, casos de estudios de investigación de fincas certificadas, ver videos y obtener otros materiales impresos, por favor haga clic en "Marketing Tools" y navegue a través de la columna izquierda bajo "Selling Sustainability".

Otro recurso son los materiales promocionales certificados de Rainforest Alliance. Un sitio web de materiales de promoción, el cual se encuentra en desarrollo, sin embargo por el momento para realizar un pedido por favor enviar un correo a RAC@ra.org para solicitar el formulario de pedido.

DIRECTORIO Y OFERTAS

Me gustaría ampliar mi compra de productos certificados Rainforest Alliance. ¿Cómo puedo encontrar proveedores?

La mejor herramienta para ponerse en contacto con proveedores potenciales es el “Directorio y Ofertas” sección que se encuentra en el sitio web de Marketplace Rainforest Alliance Certified. Esta sección permite encontrar productores y socios de negocios en todos los segmentos de la cadena de abastecimiento quienes están comprando y vendiendo productos de fincas Rainforest Alliance Certified™.

Por favor visitar nuestra página web www.rainforest-alliance.org/farmproducts y dar clic en el botón de “Directorio y Ofertas” el cual se encuentra en la parte superior de la página un botón amarillo. Usted será redirigido a una nueva página, donde podrá encontrar todos los productos, negocios, región de distribución, etc.

Me gustaría publicar una oferta para mi producto certificado Rainforest Alliance, ¿Cómo puedo hacer esto?

Publicar una oferta de productos certificados Rainforest Alliance es una excelente manera de publicar sus prácticas sostenibles de abastecimiento y de los productos. Todas las empresas registradas en el sitio web pueden ver las ofertas, haciendo de esto una valiosa herramienta de comercialización y una potencial herramienta de negocio para todas las empresas registradas.

Para publicar una oferta:

- 1) Ingresar en el sitio web de Marketplace;
- 2) Seleccione la opción de “Traceability”;
- 3) Clic en el título de “My Offers” que aparecerá en el menú despegable;
- 4) Una nueva ventana se abrirá con una hoja de datos de ofertas, por favor llene toda la información requerida;
- 5) Clic en el botón de “Proceed” que aparece en la esquina inferior de la pantalla y luego “Submit”
- 6) Su oferta ha sido publicada. Puede verla dando clic en el botón de “Directorio y Ofertas” localizado en la parte superior de la página de Marketplace.

PREGUNTAS GENERALES DEL USUARIO

Necesito actualizar la información de mi empresa, ¿Cómo hago esto?

En ocasiones, la información de mi empresa necesita ser modificada y reflejar cambios en las direcciones, información de contactos o cambios en las ofertas de mis productos certificados Rainforest Alliance (p/e: productos adicionales, mayor % de ventas anuales, nuevos productos certificados Rainforest Alliance, etc.)

Usted puede actualizar la información de su empresa en cualquier momento, solamente necesita ingresar al sitio web de Marketplace, seleccionar “Administrations” y luego dar clic en “Member

Profile” que aparecerá en el menú. Este le redireccionará a la página del perfil. Para editar la información de la página usted deberá actualizar la información de la empresa que va desde información de contacto hasta distribución del producto.

¿Cómo puedo agregar un nuevo usuario a la cuenta de mi empresa?

Los usuarios principales de cada empresa pueden agregar usuarios a la cuenta de su empresa. Para agregarlos debe seguir las siguientes instrucciones:

- 1) Ingresar al sitio web de Marketplace;
- 2) Clic en Administration, y luego en “Member Access”;
- 3) Clic en el botón “Create/Add User” que se localiza en la parte inferior de la pantalla;
- 4) Seguir las siguientes instrucciones para agregar al usuario.

Por favor, tomar nota que el máximo de usuarios que pueden estar registrados en su compañía son 5.

He recibido un mensaje de error en mi pantalla, ¿Qué debo de hacer?

Debido al alto volumen de los usuarios de la página de Marketplace, algunas veces surgen dificultades técnicas. Nos disculpamos de antemano por las molestias ocasionadas y agradecemos su paciencia mientras resolvemos el problema de error.

Si usted recibe un mensaje de error, por favor envíe un correo directamente a marketplace@ra.org. Por favor describa el problema con los mayores detalles posibles, incluyendo su User ID y la empresa en la cual ha sido registrado.

Nos pondremos en contacto con usted lo más pronto posible para asegurarle que el error ha sido resuelto y que de ésta manera usted podrá navegar de nuevo en el sitio web con plena seguridad.

He olvidado mi User ID/contraseña ó mi contraseña es inválida, ¿Qué hago?

Su User ID es su dirección de correo electrónica. Para solicitar su contraseña, por favor ingrese al sitio web de Marketplace y de clic en la opción “Forgot your password?” localizado debajo de los campos de User ID y password. Su contraseña será enviada a su correo electrónico.

Si todavía tiene dificultades con su User ID o contraseña, por favor contáctenos directamente enviándonos un correo a marketplace@ra.org y envíenos la mayor información como le sea posible. Por favor asegúrese de incluirnos su nombre, el nombre de la empresa en el cual fue registrado su User ID y su User ID si es posible.

Una vez que tenga su nueva contraseña, le recomendamos cambiar la contraseña para que pueda recordarla fácilmente. Para cambiar su contraseña, por favor haga clic en el link “change password” que le aparece en la parte superior derecha de su pantalla.

Necesito eliminar un contacto que está registrado en mi empresa, ¿Cómo hago esto?

El usuario principal de su empresa puede eliminar un contacto obsoleto.

Para hacerlo necesita:

- 1) Ingresar al sitio de Marketplace;
- 2) Clic en Administration, y luego en "Member Access";
- 3) Seleccionar el usuario(s) que desee eliminar; y
- 4) Clic en el botón de "Delete" localizado en la parte inferior izquierda de su pantalla

Si el usuario principal de una compañía ha salido y necesita eliminarlo, por favor enviar un correo a marketplace@ra.org, para que nosotros podamos eliminar éste contacto.