

CBR Fashion SpeakUp-Line - ръководство и често задавани въпроси

НАСОКИ - Как да подадете сигнал чрез CBR Fashion SpeakUp-Line?	1
Чрез уеб	1
Чрез приложението SpeakUp®	2
По телефона	3
Често задавани въпроси (ЧЗВ)	3
Уеб	4
Приложение	5
Телефон	7
Приложение CBR Fashion SpeakUp - линия – телефонни номера	9

НАСОКИ - Как да подадете сигнал чрез CBR Fashion SpeakUp-Line?

SpeakUp® е услуга, която ви дава възможност да докладвате за сериозни нарушения, които иначе не биха били докладвани, при пълна анонимност. Можете да направите това чрез уебсайта, с помощта на приложението SpeakUp® или по телефона, без намесата на човешки оператор. SpeakUp® е на разположение 24 часа в денонощието и 365 дни в годината. Следователно можете да използвате SpeakUp®, за да оставите съобщение или да проверите дали ще получите отговор по всяко време. Услугата се управлява от трета страна - People Intouch, холандска компания със седалище в Амстердам, Холандия.

По-долу ще намерите кратко описание как да използвате различните канали за съобщения.

Чрез уеб

1. Посетете уебстраницата SpeakUp® на CBR Fashion Group с URL адрес <https://cbrfashion.speakup.report/de-DE/hints/home> и/или следния QR код:



2. Кликнете върху "+ Нов доклад", за да започнете доверителен разговор. В случай че вече имате отворен доклад, изберете "Вход".
3. Изберете езика, на който искате да оставите съобщението си.
4. Запишете своя уникален "Номер на доклада" и създайте парола за доклада си. Те ще са ви необходими, за да проверите за отговор по-късно.
5. Въведете съобщението си. Можете да качвате прикачени файлове чрез иконата за клип, която се намира в горния десен ъгъл.
6. Щракнете върху "Изпрати съобщение" и вашето съобщение и прикачени файлове ще бъдат обработени.
7. Имате възможност да оставите електронната си поща, ако искате да бъдете уведомени, когато има отговор. След като добавите имейла си, ще бъдете помолени да въведете проверяващия код, изпратен на предоставения имейл адрес.

Чрез приложението SpeakUp®

1. Изтеглете приложението "SpeakUp® by People Intouch" от App Store/Google Play или сканирайте QR кода (вж. по-горе).
2. Отворете приложението.
3. Кликнете върху "Set up your PIN" (Настройка на вашия ПИН код) и въведете 6-цифрен код.

Ще трябва да въвеждате този ПИН всеки път, когато отворите приложението. Ако забравите своя ПИН код, трябва да инсталирате отново приложението и да настроите нов. В такъв случай ще загубите достъп до текущите си отворени отчети.

4. Приложението ще ви помоли да се свържете със страната на компанията, като сканирате QR кода на компанията (вж. по-горе). Като алтернатива можете да въведете CBR код, като кликнете върху бутона "Свържи се ръчно" в долната част на страницата. Кодът на CBR Fashion Group е **103833**.
5. Натиснете бутона "+ Нов доклад", за да започнете доверителен разговор.

6. Можете да оставите своето съобщение, като натиснете съответния бутон. Можете да оставите гласов запис чрез приложението. Гласът ви никога няма да бъде чул от CBR Fashion. Ние ще получим само препис на вашия гласов запис.
7. След като изпратите съобщението си, можете да очаквате отговор в рамките на една седмица. Можете да изберете да бъдете уведомявани чрез приложението за всички отговори.
8. Когато влезете отново в системата, ще видите дали има нови отговори от CBR Fashion Group. Ако имате друг проблем, за който да съобщите, можете да го направите, като кликнете върху "+Нов доклад".

По телефона

1. Вашата организация е съобщила телефонния номер на SpeakUp® , който е подходящ за вашето местоположение.
2. Наберете телефонния номер за страната, в която се намирате.
3. Гласовите подсказки ще ви насочат към следващите стъпки:
 - 3.1. Въведете моден код CBR **103833**.
 - 3.2. Изберете езика си
 - 3.3. Ще получите уникален "номер на отчета".
Запишете го внимателно, тъй като той ще ви е необходим, за да можете да се обадите обратно и да чуete отговор на вашия доклад.
 - 3.4. Изберете 4-цифрен ПИН код.
Запомнете го, за да можете да влезете отново в системата по-късно.
 - 3.5. След тоналния сигнал просто произнесете съобщението си.
 - 3.6. След като приключите, натиснете 1 или просто окачете слушалката.
 - 3.7. Можете да очаквате отговор в рамките на една седмица.
4. Не забравяйте да се обадите обратно с номера на доклада и ПИН кода, за да проверите дали ще получите отговор.

Често задавани въпроси (ЧЗВ)

Може ли да бъде разкрита самоличността ми?

Вашата самоличност няма да бъде предоставена на CBR Fashion Group. Вие имате пълен контрол върху съдържанието на съобщението, което оставяте. Ако оставите данните си за контакт в съобщението си, SpeakUp® ще го препрати; ако не оставите данните си за контакт, SpeakUp® и CBR Fashion Group няма да разберат кой сте.

Ако оставите съобщение по телефона, CBR Fashion Group ще получи напечатан дословен препис на казаното от Вас.

Може ли CBR Fashion Group да проследи данните за връзката ми?

Не, SpeakUp® се управлява от People Intouch. CBR Fashion Group няма достъп до данните за връзката. Никога няма да бъдат предадени данни за телефон или IP-адреси. Въпреки това може да се окаже, че вашата организация проследява информация за потребителя от телефона или компютъра на CBR Fashion Group,



имайте предвид, че можете да използвате и публичен или неидентифициран телефон или компютър.

Какво се случва, след като оставя съобщение?

След като окачите телефона или сте изпратили съобщението си чрез Web & App, започва превод на съобщението на английски език (ако е необходимо). За съобщение по телефона записаният звуков файл първо ще бъде записан дума по дума. Записаният звуков файл никога няма да бъде предаден. CBR Fashion Group ще получи транскрипция на вашето съобщение. След като транскрипцията и преводът бъдат извършени, точното съобщение - както на оригиналния език, така и на английски - ще бъде изпратено на специалния(те) получател(и). Определеният(ите) от CBR Fashion Group получател(и) ще оцени(т) съобщението и ще изпрати(т) своя отговор. Ако е необходимо, отговорът ще бъде преведен и ще бъде публикуван в уеб системата или приложението. За телефона People Intouch ще преведе, ако е необходимо, ще запише отговора и ще го пусне в телефонната система, за да го чуете.

Кога мога да очаквам отговор?

Можете да очаквате първоначален отговор от CBR Fashion Group в рамките на една седмица. Препоръчително е да влизате в доклада си в SpeakUp® и редовно да проверявате за отговор.

Какво се случва, ако не мога да си спомня номера на доклада си?

Ако не можете да си спомните своя уникален номер на доклад, ви съветваме да оставите ново съобщение чрез SpeakUp®

Уеб

На какви езици се предлага SpeakUp®?

CBR Fashion Group решава кои езици да ви предложи. Ако езикът на Вашия браузър е наличен, началната страница ще бъде на този език.

Кога мога да променя езиковите настройки?

След като кликнете върху "+ Нов отчет" на началната страница, ще видите списъка с езиците, предоставени от CBR Fashion Group. Можете да изберете една от изброените в него възможности.

Как мога да намеря декларацията за поверителност?

Можете да видите декларацията за поверителност на CBR Fashion Group на уебсайта на CBR Fashion Group (www.cbr.de).

Как мога да оставя доклад?

Натиснете бутона "+ Нов доклад" на началната страница. Това ще ви отведе до екран, където можете да изберете езика, на който искате да оставите съобщението си. След като изберете този език, ще влезете в нов екран, който съдържа личния ви номер на доклада. Моля, запишете този номер или го запазете някъде, тъй като той ще ви е необходим по-късно, за да проверите състоянието на вашия доклад. На тази страница ще бъдете помолени да създадете и парола, която също ще ви е необходима, за да проверите статуса на доклада си. Бихме ви посъветвали да изберете уникална парола, която само вие можете лесно да запомните, и да се уверите, че никога не я споделяте

с други лица. След като влезете в системата, ще попаднете на страница, на която можете да оставите съобщение от 50 000 думи, в което да обясните какъв инцидент се е случил, кой е участвал и всякакви други подробности относно инцидента, който искате да докладвате. След като приключите, просто натиснете бутона "изпрати съобщение".

Как да прикача документ към доклада си?

На страницата "Ново съобщение" в горния десен ъгъл има икона на кламер. Щракнете върху тази икона, за да прикачите документ(и) към съобщението си. Колко документа мога да прикача към доклада си? Можете да прикачите максимум 25 файла към всяко съобщение. Ограничението за размера на файловете е 500 MB за всеки прикачен файл. Промених решението си да оставя отчет, но вече съм влязъл в системата.

Как да изляза от системата?

Във всеки един момент по време на или след влизането ви в системата можете да кликнете върху кръстчето в горния десен ъгъл на страницата, за да излезете.

Случайно съм излязъл от системата, какво да направя?

Можете да използвате номера на личния си отчет и избраната парола, за да влезете отново.

Как мога да бъда уведомен, ако има отговор от CBR Fashion Group?

След като оставите първото съобщение от доклада, ще бъдете попитани дали да оставите имейл адреса си. (Той никога няма да бъде споделен с CBR Fashion Group) Ако оставите имейл адреса си, ще получите 6-цифрен код за потвърждение. Завършете проверката с този код, за да бъдете уведомени по имейл, когато има отговор на вашия доклад.

На какви изисквания трябва да отговаря моята парола?

Вашата парола трябва да отговаря на следните изисквания: Минимум 12 символа
Поне една цифра (0-9) Поне една главна буква (A-Z) Поне една малка буква (a-z) Поне един специален символ (!\$%&*).

Приложение

Как мога да вляза в средата на SpeakUp® чрез приложението?

1. Изтегляне на приложението Изтеглетe приложението за iOS и Android, просто сканирайте QR кода с камерата на устройството си. Или потърсете "SpeakUp by People Intouch" във вашия App/Play store
2. Настройте своя защитен ПИН 6-цифрен ПИН код се използва за защита на всички съобщения SpeakUp® на устройството.
3. Свържете го с канала за прием Сканирайте QR кода на канала за достъп до канала за прием или се свържете ръчно, като използвате този код: **За** да влезете в приложението и да можете да подадете сигнал, трябва да изберете 6-цифрен ПИН код и да се свържете с вашата организация. След като потвърдите ПИН кода, моля, запомнете го, тъй като той ще ви е необходим, за да влезете отново в приложението и да проверите състоянието на вашия отчет. След като изберете

ПИН, приложението ще ви помоли да се свържете с вашата организация.* Когато сте свързани с вашата организация, щракнете върху "нов отчет". Сега можете да напишете отчета си.

Как мога да променя своя ПИН код?

За да нулирате своя ПИН, трябва да изтриете и да инсталирате отново приложението. Това обаче означава, че ще загубите достъп до текущите си отчети.

Как да свържа приложението с CBR Fashion Group в канала SpeakUp®?

Можете да се свържете с CBR Fashion Group чрез сканиране на QR-код или да се свържете ръчно, като въведете 6-цифрен код": **103833**.

Как мога да променя езика?

В горния десен ъгъл на страницата ще видите избрания език. Ако кликнете върху падащото меню, можете да изберете друг език.

Как мога да намеря декларацията за поверителност?

Можете да видите декларацията за поверителност на CBR Fashion Group на уебсайта на CBR Fashion Group (www.cbr.de/compliance).

Как мога да изляза от системата?

Като кликнете върху бутона "Излизане" в горния десен ъгъл на екрана.

Как мога да проверя състоянието на моя доклад?

Ако сте влезли в системата, можете да щракнете върху бутона "Моите доклади" в горния ляв ъгъл на екрана, за да видите състоянието му.

Колко дълъг може да бъде моят писмен отчет?

Вашият доклад може да бъде с максимална дължина 50 000 знака.

Как мога да прикача документ към отчета си?

Когато влезете в страницата "Ново съобщение", където можете да напишете доклада си, вдясно има икона на кламер. Ако щракнете върху тази икона, можете да прикачите документ към отчета си.

Как да изпратя отчета си, когато приключа?

Когато приключите с писането на доклада си, щракнете върху стрелката в долния десен ъгъл. Ще се появи изскачащ прозорец, който ще ви помоли да проверите отново съдържанието на вашия отчет, тъй като не можете да го промените, след като е изпратен. Когато сте сигурни в съдържанието на отчета си, натиснете отново "изпрати". Ако има нещо, което бихте искали да промените, натиснете "cancel".

Как мога да бъда уведомен, ако има отговор от CBR Fashion Group?

След като създадете доклад (оставяйки първото съобщение), ще бъдете попитани дали да разрешите на приложението да изпраща известия за отговори. Известията няма да съдържат никакво съдържание от вашите съобщения.

Телефон

Как да намеря телефонния номер на SpeakUp®?

Всяка държава има свой собствен телефонен номер на CBR-SpeakUp®. Те могат да бъдат намерени като **приложение към** този документ.

Кой телефонен номер трябва да набера?

Трябва да наберете конкретния телефонен номер на страната, в която се намирате физически.

Какви са тарифите за повикване на телефонната линия SpeakUp® на моята страна?

Телефонът SpeakUp® е достъпен или на местни номера, за които се прилагат местни/национални тарифи за разговори, или чрез безплатни телефонни номера. Подробности можете да намерите в списъка с телефонни номера в **приложението към** този документ.

Кога мога да се обадя на телефонната линия SpeakUp®?

SpeakUp® е на разположение 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата през цялата година.

Ще бъде ли чул моят глас от CBR Fashion Group?

Вашият глас никога няма да бъде чул от CBR Fashion Group. Ние ще получим само транскрипция на вашия гласов запис.

Как мога да избера езикова опция?

След като въведете кода на организацията **103833**, ще чуете подкана, в която ще бъдете помолени да изберете родния си език.

Каква е дължината на съобщението, което мога да оставя?

Максималната продължителност на телефонното съобщение е 5 минути. Ще бъдете уведомени, когато остане 1 минута.

Къде мога да намеря "кода на организацията"?

Кодът на организацията на CBR Fashion Group е 103833.

За какво е необходим ПИН кодът?

Когато оставяте първоначалното си съобщение, ще бъдете помолени да изберете 4-цифрен ПИН код. Ще трябва да запомните този ПИН, за да влезете отново в системата, за да прослушате отговорите, както и за да оставяте допълнителни съобщения.

Какво представлява "номерът на доклада"?

Когато оставите първоначалното си съобщение, ще получите номер на доклада. Той е уникален за вашия доклад и не се предоставя на CBR Fashion Group. Моля, запишете си го, тъй като той ще бъде необходим за повторно влизане във вашия доклад.

Какво ще стане, ако се обадя, преди да получа "номера на доклада"?

В този случай CBR Fashion Group не е уведомена за нов входящ отчет.

Какво да направя, когато приключа с оставянето на съобщението си?

След като приключите, можете да натиснете 1 или просто да оставите слушалката.

Как мога да вляза отново в доклада си?

Наберете специалния телефонен номер на вашата страна, въведете кода на CBR Fashion Group **103833** и след това личния си 4-цифрен ПИН код.

Какво ще стане, ако не помня своя PIN код или "номера на отчета"?

Ако не помните тези важни данни, не можете да влезете отново в отчета си. Това означава, че трябва да оставите ново съобщение, което ще има различен номер на доклада.

Приложение CBR Fashion SpeakUp - линия – телефонни номера

Код на организацията: 103833

Държава	Телефонен номер	Инструкции по телефона
Албания	0035545301801	Обаждането се таксува по местна тарифа
Алжир	00213983299338	Обаждането се таксува по местна тарифа
Ангола	00244226425610	Обаждането се таксува по местна тарифа
Ангуила	18334222005	Безплатен телефон
Антигуа и Барбуда	18334222006	Безплатен телефон
Аржентина	00541120397280	Обаждането се таксува по местна тарифа
Австралия	0061282846262	Обаждането се таксува по местна тарифа
Австрия	0800909683	Безплатен телефон
Бахамите	18334222007	Безплатен телефон
Бахрейн	0097316501936	Обаждането се таксува по местна тарифа
Бангладеш	008809610998462	Безплатен телефон
Барбадос	0012466239631	Обаждането се таксува по местна тарифа
Беларус	882004910089	Безплатен телефон
Белгия	080089326	Безплатен телефон
Белиз	18000130076	Безплатен телефон
Бенин	0022920900380	Обаждането се таксува по местна тарифа
Бермудите	18334222008	Безплатен телефон
Бутан	009752379003	Безплатен телефон
Боливия , многонационална държава	800105122	Безплатен телефон
Босна и Херцеговина	0038770330093	Обаждането се таксува по местна тарифа
Ботсвана	8007861103	Безплатен телефон
Бразилия	00551147008838	Обаждането се таксува по местна тарифа
Бруней Даруссалам	8014657	Безплатен телефон
България	8002100645	Безплатен телефон
Буркина Фасо	0022625300982	Обаждането се таксува по местна тарифа
Камбоджа	1800209867	Безплатен телефон
Камерун	00237657103112	Безплатен телефон
Канада	0015143950496	Обаждането се таксува по местна тарифа
Кайманови острови	0013457695580	Обаждането се таксува по местна тарифа

Държава	Телефонен номер	Инструкции по телефона
Чили	0056224835917	Обаждането се таксува по местна тарифа
Китай	108001523042	Безплатен телефон (чрез China Telecom)
Китай	108008522221	Безплатен телефон (чрез China United Network)
Китай	4001201842	Номер за цялата страна без ограничение за доставчика; Обаждането се таксува по местна тарифа
Колумбия	00576012421247	Обаждането се таксува по местна тарифа
Коста Рика	0050640360350	Обаждането се таксува по местна тарифа
Кот д'Ивоар	002250566770918	Безплатен телефон
Хърватия	08007745	Безплатен телефон
Кипър	80091142	Безплатен телефон
Чехия	800050833	Безплатен телефон
Дания	004543310961	Обаждането се таксува по местна тарифа
Доминика	18334221998	Безплатен телефон
Доминиканска Република	0018299471996	Обаждането се таксува по местна тарифа
Еквадор	1800001432	Безплатен телефон
Египет	08000000083	Безплатен телефон
Ел Салвадор	0050322304752	Обаждането се таксува по местна тарифа
Естония	003726093008	Обаждането се таксува по местна тарифа
Етиопия	800861919	Безплатен телефон
Фиджи	008002650	Безплатен телефон
Финландия	0800392912	Безплатен телефон
Франция	0805543753	Безплатен телефон
Френска Гвиана	0800991448	Безплатен телефон
Френска полинезия	0800914886	Безплатен телефон
Грузия	1800008013	Безплатен телефон
Германия	08001818952	Безплатен телефон
Гана	00233596993553	Обаждането се таксува по местна тарифа
Гърция	0080044145924	Безплатен телефон; номерът няма да работи при обаждане от мобилен телефон
Гренада	0014732300333	Обаждането се таксува по местна тарифа
Гуам	18338096777	Freephone
Гватемала	0050223028459	Обаждането се таксува по местна тарифа
Хондурас	80027916139	Безплатен телефон
Хонг Конг	0085230194193	Обаждането се таксува по местна тарифа

Държава	Телефонен номер	Инструкции по телефона
Унгария	0680984589	Безплатен телефон
Исландия	003544150349	Обаждането се таксува по местна тарифа
Индия	0008000503159	Безплатен телефон
Индонезия	00622180630074	Обаждането се таксува по местна тарифа
Ирландия	1800800636	Безплатен телефон
Израел	0097233741225	Обаждането се таксува по местна тарифа
Италия	800147694	Безплатен телефон
Ямайка	0018766779125	Обаждането се таксува по местна тарифа
Япония	0081366270734	Обаждането се таксува по местна тарифа
Джордан	080023801	Безплатен телефон ; няма мобилен достъп
Казахстан	007877273574582	Обаждането се таксува по местна тарифа; Без мобилен достъп
Кения	00254207650957	Обаждането се таксува по местна тарифа
Корея , Република на	0082237005146	Обаждането се таксува по местна тарифа
Кувейт	0096522055730	Безплатен телефон
Латвия	80005929	Безплатен телефон
Ливан	8338160193	Безплатен телефон
Литва	880030366	Безплатен телефон
Люксембург	003523420808982	Обаждането се таксува по местна тарифа
Малайзия	0060377243136	Обаждането се таксува по местна тарифа
Малта	80065144	Безплатен телефон
Мартиника	0800901651	Безплатен телефон
Мавриций	0023052970999	Обаждането се таксува по местна тарифа
Мексико	00525547806198	Обаждането се таксува по местна тарифа
Молдова , Република на	080060016	Безплатен телефон
Мароко	00212530144108	Обаждането се таксува по местна тарифа
Мианмар	08008008062	Безплатен телефон
Намибия	00264833800103	Безплатен телефон
Непал	18000010186	Безплатен телефон
Холандия	0031107007503	Обаждането се таксува по местна тарифа
Нова Зеландия	006499135892	Обаждането се таксува по местна тарифа
Никарагуа	0050575137610	Обаждането се таксува по местна тарифа
Нигерия	07080601221	Безплатен телефон
Северна Македония	0038925513216	Обаждането се таксува по местна тарифа

■ Street One

CECIL

STREET ONE
STUDIO

■ STREET ONE
MEN

Държава	Телефонен номер	Инструкции по телефона
Норвегия	004724140601	Обаждането се таксува по местна тарифа
Оман	80074161	Безплатен телефон
Пакистан	0080090044437	Безплатен телефон
Панама	005073084480	Обаждането се таксува по местна тарифа
Папуа-Нова Гвинея	000861322	Безплатен телефон
Парагвай	0098004410266	Безплатен телефон ; няма мобилен достъп
Перу	080074535	Безплатен телефон
Филипините	180083948474	Безплатен телефон; Може да се свърже само с устройство на Globe Telecom
Полша	800012953	Безплатен телефон
Португалия	800831302	Безплатен телефон
Пуерто Рико	0017872007305	Обаждането се таксува по местна тарифа
Катар	00800101094	Безплатен телефон
Реюнион	1800916980	Безплатен телефон
Румъния	0800400653	Безплатен телефон
Руска федерация	88001006994	Безплатен телефон
Саудитска Арабия	8008501433	Безплатен телефон
Сърбия	0038110520043	Обаждането се таксува по местна тарифа
Сейшели	800131	Безплатен телефон
Сингапур	006564037051	Обаждането се таксува по местна тарифа
Словакия	0800113418	Безплатен телефон
Словения	080083115	Безплатен телефон
Южна Африка	0027214277937	Обаждането се таксува по местна тарифа
Испания	0034900031156	Обаждането се таксува по местна тарифа
Шри Ланка	0094720910370	Обаждането се таксува по местна тарифа
Судан	00249156559883	Безплатен телефон
Суринам	8338160919	Безплатен телефон
Швеция	0201604703	Безплатен телефон
Швейцария	0800005691	Безплатен телефон
Тайван, провинция Китай	00886277438912	Обаждането се таксува по местна тарифа
Танзания, Обединена република	0800111020	Безплатен телефон
Тайланд	006628449693	Обаждането се таксува по местна тарифа
Тринидад и Тобаго	0018682241869	Обаждането се таксува по местна тарифа
Тунис	0021631300338	Обаждането се таксува по местна тарифа
Турция	00800448828602	Безплатен телефон

Държава	Телефонен номер	Инструкции по телефона
острови Търкс и Кайкос	18334621355	Безплатен телефон
Уганда	00256414238162	Обаждането се таксува по местна тарифа
Украйна	0800801205	Безплатен телефон
Обединени арабски емирства	80004440408	Безплатен телефон
Великобритания	08000224118	Безплатен телефон
Съединените щати на Америка	0016692887154	Обаждането се таксува по местна тарифа
Уругвай	000415985762	Безплатен телефон
Венецуела, Боливар Република на	00582123357722	Обаждането се таксува по местна тарифа
Виетнам	008419003271	Обаждането се таксува по местна тарифа
Вирджински острови (Британски)	18334621356	Безплатен телефон
Вирджински острови (САЩ)	18337246398	Безплатен телефон
Зимбабве	002638677422010	Безплатен телефон