



ОБЩИ УСЛОВИЯ

за разглеждане на потребителски жалби от Центъра за алтернативно решаване на спорове „НАИС ПРО“

към сдружение Национална асоциация за извънсъдебни спогодби /НАИС/

Раздел I Общи разпоредби

Чл. 1. Разпоредбите на настоящите Общи условия и процедурните правила към тях уреждат реда за образуване, провеждане и приключване на производство пред Центъра за алтернативно решаване на спорове НАИС ПРО, оттук нататък наричан „НАИС ПРО“, към сдружение „Национална асоциация за извънсъдебни спогодби“ (НАИС), оттук нататък наричано „НАИС“, по жалби от потребители срещу търговци и други доставчици на стоки/услуги, асоциирани членове на НАИС.

Чл. 2. (1) Жалбите от потребители срещу търговци и други доставчици на стоки/услуги, се получават и разглеждат чрез онлайн платформата на НАИС ПРО (онлайн платформа), достъпна на интернет адрес www.nais.bg и съгласно настоящите общи условия и процедурни правила към тях.

(2) НАИС ПРО предоставя възможност на потребителя да подаде жалба на хартиен носител по пощенски път, като в този случай е необходимо потребителят да посочи свой валиден електронен адрес. Актуалният адрес на НАИС ПРО е публикуван на интернет страницата www.nais.bg

(3) При получаване на жалба на хартиен носител служебно се създава профил на потребителя в онлайн платформата, към който се качват сканирани всички получени документи. Информация за достъп до профила се изпраща на посочения от потребителя електронен адрес. При липса на посочен от потребителя електронен адрес всички документи се връщат по пощенски път на потребителя.

Чл. 3. (1) Потребители могат да завеждат жалби по чл.2 по-горе пред НАИС ПРО само срещу търговци и други доставчици на стоки/услуги, които са асоциирани членове на НАИС и като такива са приели устава на сдружението, правилника за дейността на НАИС ПРО, настоящите общи условия и процедурни правила към тях, както и всички вътрешни разпоредби за работа на НАИС и НАИС ПРО.

(2) Търговци и други доставчици на стоки/услуги по чл. 3 ал. 1 предварително са дали своето съгласие за участие в производства по медиация по подадени срещу тях жалби от потребители.

Чл. 4. (1) Потребител, който може да заведе жалба към НАИС ПРО е всяко физическо лице, навършило 18 години и закупило стока / услуга от търговец или друг доставчик на стоки/услуги по чл. 3 ал. 1

Раздел II НАИС ПРО производство

Чл. 5. Разглеждането на потребителски жалби от НАИС ПРО започва с медиаторско производство. Допускане, протичане, спиране и прекратяване на медиаторското

производство са регламентирани в Процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез медиация, неразделна част от настоящите Общи условия.

Чл. 6 В случай на постигнато споразумение при провеждане на медиаторското производство по чл. 5, НАИС ПРО производството продължава, след получаване на съгласие от двете страни, с арбитраж, регламентиран в Процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез арбитраж, неразделна част от настоящите Общи условия.

Раздел III НАИС ПРО онлайн платформа

Чл. 7. Съгласно чл. 2 на настоящите общи условия, НАИС ПРО производството започва с подаване на жалба от потребителя чрез онлайн платформата на НАИС ПРО, достъпна на интернет адрес www.nais.bg Производството може да започне и с получаване на жалбата по поща на адреса на сдружение НАИС, като в тези случаи се прилагат разпоредбите на чл. 2 ал. 2 и ал. 3 от настоящите общи условия.

Чл. 8. Онлайн платформата съдържа информация за НАИС, редовни и асоциирани членове, устав, правилник за дейността на НАИС ПРО, общи условия и процедурни правила, информация за медиатори и кратки правила за работа.

Чл. 9. Онлайн платформата има функционалности, които позволяват провеждането на производствата по чл. 5 и чл. 6, както и уведомяване на участниците за промени, текущ статус и крайни срокове.

Раздел IV Срокове за провеждане на НАИС ПРО производство

Чл. 10. Сроковете за отделните стъпки в провеждане на НАИС ПРО производство са указани в процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез медиация и арбитраж, неразделна част от настоящите Общи условия, както следва:

1. Допустимост на жалбата – до 5 работни дни съгласно чл. 6 ал. 3 от Процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез медиация
2. Производство по медиация – 70 дни съгласно чл.13 ал 1 т. 6 от Процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез медиация
3. Отстраняване на нередности при връщане с указания на арбитър – 10 дни съгласно чл.13 ал 1 т. 7 от Процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез медиация

Чл. 11. Максимален срок за НАИС ПРО производството е 90 дни, считано от датата на допускане на жалбата съгласно Раздел III от Процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез медиация.

Чл. 12. При изтичане на сроковете или непостигане на медиаторско споразумение, НАИС ПРО производството се прекратява без правни последици за потребителя и търговеца.