



ОБЩИ УСЛОВИЯ

за разглеждане на потребителски жалби от

Центъра за алтернативно решаване на спорове
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:

1. Подаване на жалби към търговци;
2. Избор от страна на търговците на начин за водене на преговори по жалби на потребители: чрез директни преговори и/или процедура по алтернативно решаване на спор (АРС), също така наричана медиация;
3. Стартиране, провеждане и прекратяване на директни преговори;
4. Образуване, провеждане и приключване на производство по медиация,

пред Центъра за алтернативно решаване на спорове към НАИС, оттук нататък наричано „Център“, по жалби от потребители срещу търговци и други доставчици на стоки/услуги, които са асоциирани членове на НАИС или са посочили Центъра към НАИС като структура за АРС при решаване на техните потребителски спорове, както и такива, които не са 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 (онлайн платформа), достъпна на интернет адрес www.nais.bg и съгласно настоящите общи условия и правилника за дейността на Центъра.

(2) НАИС 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 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 срещу търговци и други доставчици на стоки/услуги, които са асоциирани членове на НАИС или са посочили Центъра към НАИС като структура за АРС при решаване на техните потребителски спорове, както и такива, които не са членове на НАИС.

(2) Потребителите дават съгласие за участие в процедура по АРС още при подаването на жалбата в онлайн платформата на НАИС.



(3) Търговците и други доставчици на стоки/услуги, които са асоциирани членове на НАИС дават своето съгласие за участие в процедура по АРС преди стартирането ѝ. Асоциираните членове на сдружението поемат задължението да участват в решаване на спорове по жалби, постъпили срещу тях в Център за АРС НАИС.

Чл. 4. (1) Потребител, който може да заведе жалба при НАИС 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 ДИРЕКТНИ ПРЕГОВОРИ

Чл. 5. Разглеждането на потребителски жалби от НАИС започва с подаване на жалба онлайн от потребителя. Допускане, избор за водене на директни преговори от страна на търговеца, протичане на директни преговори и прекратяването им са регламентирани в настоящите Общи условия.

Чл. 6. (1) Директни преговори между търговци и потребители, по жалби, постъпили в Центъра, се водят в онлайн платформата, на принципа на доброволност.

(2) При отваряне на конкретна жалбата на потребител, търговецът избира дали да стартира директни преговори или медиация.

(3) Директни преговори може да прекрати само потребителят като посочва основания за желанието си да ги прекрати.

(4) По време на директните преговори всяка от страните може да поиска стартиране на медиация, чрез натискане на бутон **СТАРИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ**.

Чл. 7. Срокът за провеждане на директни преговори е 30 дена от датата на одобряването на жалбата като допустима.

РАЗДЕЛ III МЕДИАЦИЯ

Чл. 8. (1) Допускането, протичането, спирането и прекратяване на медиацията са регламентирани в настоящите Общи условия, при спазване изискванията на Закона за медиация.

(2) Процедура по медиация в Центъра започва:

1. По избор от страна на търговеца при разглеждане на подадена от потребител жалба.
2. По желание на всяка от страните, изразено чрез натискане на бутон **СТАРИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ**, по време на директни преговори помежду им, в екрана, в който се провеждат директните преговори.

Чл. 9 Медиацията е доброволна процедура за извънсъдебно решаване на спорове, при която две страни се съгласяват трето неутрално лице (медиатор) да ги подпомага за достигане на взаимноприемливо решение по възникнал спор. Медиаторът в своята работа се ръководи от принципите на безпристрастност, неутралност, поверителност по отношение на информацията, която е станала негово достояние, доброволност и



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

nais.bg, office@nais.bg

равнопоставеност на страните в процедурата. Медиаторът спазва правата, задълженията и отговорностите, които има по Закона за медиация, Закона за защита на потребителите, както и други нормативни актове.

Раздел III НАИС онлайн платформа

Чл. 10. Съгласно чл. 2 на настоящите общи условия, НАИС производството започва с подаване на жалба от потребителя чрез онлайн платформата на НАИС, достъпна на интернет адрес www.nais.bg Производството може да започне и с получаване на жалбата по поща на адреса на сдружение Национална асоциация за извънсъдебни спогодби като в тези случаи се прилагат разпоредбите на чл. 2 ал. 2 и ал. 3 от настоящите общи условия.

Чл. 11. Онлайн платформата съдържа информация за НАИС, редовни и асоциирани членове, устав, правилник за дейността на Центъра, общи условия и процедурни правила, информация за медиатори и кратки правила за работа.

Чл. 12. Онлайн платформата има функционалности, които позволяват провеждането на:

1. Процедура по директни преговори по чл.5 и чл.6.
2. производство по медиация по чл. 8 и чл. 9, както и уведомяване на участниците за промени, текущ статус и крайни срокове.

Чл. 13. Сроковете за отделните стъпки в провеждане на НАИС производство са указани в процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез директни преговори и/или медиация, неразделна част от настоящите Общи условия както следва:

1. Допустимост на жалбата – до 5 работни дни от получаване жалбата;
2. Процедура по провеждане на директни преговори между потребител и търговец;- 30 дена от одобряване на жалбата като допустима.

Чл. 14. Максимален срок за производството по медиация е 90 дни, считано от датата на получаване на съгласие от двете страни.

Раздел IV

ПРОЦЕДУРНИ ПРАВИЛА за подаване и разглеждане на жалби, провеждане на директни преговори и медиация

Регистрация на потребител

Чл. 15 (1) При регистрация в онлайн платформата потребителят попълва формуляр:

(а) със следното задължително съдържание:

- i. Собствено, бащино и фамилно име;
- ii. Адрес на електронна поща, на който ще получава уведомления от Центъра и онлайн платформата за новопостъпили събития в нея;
- iii. Телефонен номер;
- iv. Парола за достъп до профила си в онлайн платформата.



(б) с незадължително съдържание: постоянен или настоящ адрес.

(2) При регистрация в онлайн платформата потребителят се съгласява с настоящите Общи условия и процедурни правила, и Политиката за поверителност на НАИС, чрез отбелязване на полето „Съгласен съм“.

(3) Отбелязването по предходната алинея е условие за регистрация в онлайн платформата.

Регистрация на търговец

Чл. 16 (1) Търговец може да бъде регистриран от:

1. Самия търговец в екран за регистрация в онлайн платформата,
2. От потребител при подаване на жалба, в случай, че към момента на подаването ѝ търговецът още няма регистрация в онлайн платформата;
3. От администратор на онлайн платформата, след писмено заявление от търговеца.

(2) В случаите по т. 1, при регистрация в онлайн платформата, търговецът попълва формуляр със следното задължително съдържание:

1. Име на компания и ЕИК;
2. Описание предмет на дейност;
3. Уеб адрес на сайта му;
4. Наименование на търговска марка, като прикачва файл с логото;
5. Лице за контакт, упълномощено от търговеца да води директни преговори и участва в процедури по медиация с потребители, подаващи жалби в Центъра;
6. Електронен адрес, на който ще се получават уведомления от Центъра и системните съобщения от онлайн платформата, чиято кореспонденция ще се следи от контактното лице;
7. Адрес на седалището на търговеца;
8. Телефон за контакт с търговеца.

(3) В случаите по ал. (1), т.2, потребителят попълва в екрана на жалбата следните задължителни данни за търговеца:

1. Име на компанията и ЕИК;
2. Уеб адрес на сайта на търговеца;
3. Мейл адрес за контакт с търговеца.

(4) В случаите по ал. (1), т.3, търговецът трябва да подаде заявление със съдържание по ал. (2).

Подаване на жалба до Център НАИС

Чл. 17 (1) Потребителят подава жалба срещу търговци и други доставчици на стоки/услуги, които са асоциирани членове на НАИС или са посочили Центъра към НАИС като структура за АРС при решаване на техните потребителски спорове, както и такива, които не са членове на НАИС, чрез онлайн платформата на Център НАИС (онлайн платформа), достъпна на интернет адрес www.nais.bg или по пощенски път съгласно чл. 2.

(2) При подаването на жалба от страна на потребителя, същият се съгласява за провеждане на производство по медиация.

(3) Преди да подаде жалба, потребителят създава собствен профил в платформата за онлайн решаване на потребителски спорове към НАИС, по реда и начин описан в чл. 15 като регистрира потребителско име и парола.



(4) Чрез профила си в онлайн платформата на НАИС потребителят има достъп до:

- екран с форма за подаване на жалба,
- списъкът на подадените от него жалби,
- съдържанието на жалбите,

(5) Потребителят може да извършва следните дейности чрез платформата:

- да следи развитието на директните преговори развитието на производството по медиация,
- да изпраща и получава съобщения до и от медиатора,
- да изпраща и получава съобщения от и до търговеца, когато е в директни преговори с него,
- да изпраща съобщения до общ разговор с търговеца и медиатора;
- има възможност да прекратява директните преговори и/или медиацията на всеки един етап.

(6) Преди да подаде жалба срещу търговец, потребителят получава достъп и се запознава с настоящите Общи условия и правила, както и с Декларацията за допустимост. Потребителят отбелязва полето за съгласие, намиращо се в края на формата за попълване на жалбата.

(7) Отбелязването е условие за подаване на жалбата.

Чл. 18 (1) Потребителят попълва онлайн формуляр на жалба със следното задължително съдържание:

1. Името на фирмата,
2. Допълнителни данни за търговеца, описани в чл.16, ал. (3), в случай, че търговецът все още не е регистриран в онлайн платформата;
3. Предмет на жалбата, чрез попълване на полета и филтри от падащи менюта;
4. Оплаквания и искания.



- (2) Потребителят отбелязва с отметка дали вече се е свързал с търговеца по спора.
- (3) Потребителят отбелязва с отметка дали е подавал жалба и сигнал към други организации по спора с търговеца.
- (4) По време на всички процедури в онлайн платформата, потребителя ще бъде уведомяван за хода на производството чрез електронни съобщения, изпратени до неговия профил и посочения адрес на електронна поща.
- (5) При подаване на жалба, онлайн платформата автоматично генерира входящ номер на жалбата и изпраща информация за него до профила и електронната поща на потребителя.
- (6) Онлайн платформата допуска успешното подаване на жалба след попълването на посочените в настоящия член задължителни полета в онлайн формуляра.

Чл.19 (1) Потребителят може да посочи доказателства за изложените в жалбата обстоятелства, като ги приложи към онлайн формуляра.

(2) Форматите, в които могат да бъдат приложените доказателства по жалбата, както и размерите са указани на онлайн платформата.

Чл. 20 Медиаторът, както и резервния медиатор се избират от онлайн платформата автоматично на случаен принцип или от падащо меню от търговеца.

Производство по допустимост на жалбата

Чл.21 (1) При подаване на жалба чрез онлайн платформата на НАИС, платформата препраща жалбата автоматично до администратор.

(2) Администраторите на жалби, са служители в сдружение за защита на потребителите или служители на НАИС.

(3) Администраторът по ал. 2 извършва преценка за допустимост на жалбата в рамките на пет работни дни.

(4) При допустимост системата изпраща автоматично съобщение до потребителя и търговеца, че жалбата е одобрена като допустима.

Директни преговори

Чл.22 Директните преговори между търговец и потребител се водят без физическото присъствие на двете страни, изцяло онлайн, в общ екран под формата на чат.

Чл.23 (1) При отваряне съдържанието на жалбата, търговецът избира дали да стартира процедура по директни преговори или медиация.

(2) Директни преговори могат да бъдат прекратявани само от потребителя или поради изтичане на срок от 30 дни от одобряването на жалбата като допустима.

Процедура по медиация

Чл.24 В случай, че търговецът избере да стартира процедура по медиация, той отбелязва съгласието си в платформата;

Чл.25 Търговецът избира дали системата автоматично да назначи основен и резервен медиатор, или сам избира от падащо меню двамата медиатори.

Чл.26 При избор на процедура по медиация, основният и резервният медиатори



получават съобщение от системата.

Чл.27 При потвърждение от медиатора, че приема да води процедура по медиация, стартира производството по медиация.

Чл.28 Центърът отказва да разгледа спор на потребител срещу търговец, когато е налице едно или повече от условията по чл. 4 ал. 6 от Правилника за работа на Центъра по АРС към НАИС. В тези случаи администраторът изготвя мотивирано становище, в което посочва основанието и изпраща до потребителя и търговеца.

Разглеждане на спора

Чл.29 Разглеждането на спора от медиатор към НАИС се осъществява изцяло онлайн без физическото присъствие на страните, като не се допуска уговарянето на среща на потребителя или търговеца с медиатора.

Чл.30 (1) Медиаторът получава от администратора жалбата на потребителя и приложените доказателства.

Чл.31 В случай, че медиаторът не приеме да води процедурата по медиация в рамките на един работен ден, системата изпраща покана на резервния медиатор да води процедурата.

Чл.32 (1) След като приеме да води процедура по медиация, медиаторът се свързва чрез онлайн платформата със страните, за да:

1. Обяви начало на производството по медиация;
2. Информира страните относно същността на медиацията и нейните последици;
3. Разясни хода на процедурата;
4. Посочи, че при постигане на споразумение потребителят и търговецът изрично се съгласяват, че ще изпълняват добросъвестно поетите задължения в предвидените срокове.
5. Посочи, че при изчерпване на възможностите за постигане на споразумение между страните, производството по медиация се прекратява без правни последици за страните.

(2) Медиаторът осъществява връзка между страните по спора чрез онлайн платформата. Всички съобщения, изпратени до коя да е от страните, постъпват в профила на съответната страна в онлайн платформата и на посочения от нея адрес на електронна поща.

Чл. 33 (1) Медиаторът съдейства на страните за изясняване на същността на спора като:

1. Задава уточняващи въпроси относно неизяснени факти и обстоятелства;
2. Посочва на страните за кои факти не сочат доказателства;
3. Установява и посочва безспорните факти по спора;
4. Изследва интересите на страните;
5. Спомага на страните да генерират варианти на решения и да изберат взаимно приемливо за тях решение.

(2) Медиаторът няма право да дава правни съвети на страните по спора.

Чл.34. Когато прецени, че спорът е изяснен от фактическа и юридическа страна, медиаторът очертава възможната рамка на споразумението между страните, като посочва задължителните компоненти от състава на споразумението, но не и съдържанието на споразумението между страните по спора.



Чл. 35. (1) Производството по медиация се спира:

1. по общо съгласие на страните или по искане на една от страните;
2. при смърт на медиатора;
3. при оттегляне на медиатора до заместването му с друг.

(2) Всяка страна има право еднократно да поиска спиране на производството по медиация за срок, не по-дълъг от една седмица, след изтичането на който производството автоматично се възобновява.

Чл. 36. (1) Производството по медиация се прекратява:

1. при непостигане на споразумение;
2. по взаимно съгласие на страните;
3. при отказ на потребителя;
4. при смърт на потребителя;
5. при отказ на търговеца
6. при прекратяване на юридическото лице – търговец без правоприемство;
7. с изтичане на 90 дни от началото на производството /считано от съгласието

на двете страни/ без да е постигнато споразумение.

(2) Съгласието на страните за прекратяването на производството по спора трябва да бъде изразено ясно и недвусмислено.

Споразумение

Чл. 37. (1) Споразумението има формата на електронен документ, като съдържанието му се определя от страните.

(2) Споразумение съдържа:

1. Датата и мястото, на която е било постигнато;
2. Имената на страните и техните адреси;
3. В какво се състои съгласието на страните;
4. Името на медиатора;
5. Датата на започване на процедурата;

(3) Счита се, че съгласието за сключване на споразумение между търговеца и потребителя е налице, когато потребителят и търговецът са се съгласили с постигнатите уговорки.

(4) Потребителят и търговецът заявяват съгласието си с постигнатото споразумение в петдневен срок от получаването в профила си в онлайн платформата и/или на посочения от него адрес на електронна поща на проект на споразумение. Върху проекта на споразумение потребителят и търговецът отбелязват полетата „Съгласен съм с постигнатото споразумение”.

(5) Бездействието на потребителя и/или търговеца за даването на съгласие след изтичането на петдневен срок по ал.4 води до прекратяване на производството по медиация без постигане на споразумение.

(6) Ако страните поискат Споразумението да е в писмена форма по смисъла на чл.16 от Закона за медиация, тогава то следва да бъде подписано с електронен подпис или на хартиен носител от двете страни.

(7) Потребителят преди да приеме Споразумението, се уведомява, че участието му в процедурата по медиация не изключва възможността за защита по съдебен ред и решението може да се различава от решение, постановено по съдебен ред.

Чл.38. (1) Споразумението обвързва само страните по спора и не може да се



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

nais.bg, office@nais.bg

противопостави на лица, които не са участвали в производството.

(2) Споразумението задължава страните само за това, за което са се договорили.

(3) Нищожно е споразумението, което противоречи на закона или го заобикаля, както и когато накърнява добрите нрави.

Чл. 39. При изтичане на сроковете или непостигане на медиаторско споразумение, НАИС производството се прекратява без правни последици за потребителя и търговеца.

24.03.2026