



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 образуване, провеждане и приключване на производство по медиация пред Центъра за алтернативно решаване на спорове към НАИС, отгук 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) Търговци и други доставчици на стоки/услуги, които са асоциирани членове на НАИС 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 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 МЕДИАЦИЯ

Чл. 5. Разглеждането на потребителски жалби от НАИС започва с подаване на жалба онлайн от потребителя. Допускане, протичане, спиране и прекратяване на медиаторското

производство са регламентирани в в настоящите Общи условия, при спазване изискванията на Закона за медиация.

Чл. 6 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 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. 7. 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. 8. 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. 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.

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

1. Допустимост на жалбата – до 5 работни дни от получаване жалбата;
2. Производство по медиация – 90 дни от допускане на жалбата за разглеждане.

Чл. 11. Максимален срок за производството е 90 дни, считано от датата на допускане на жалбата съгласно.

Раздел IV ПРОЦЕДУРНИ ПРАВИЛА за разглеждане на потребителски жалби чрез медиация Подаване на жалба до Център НАИС

Чл. 12 (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) Потребителят създава собствен профил в платформата за онлайн решаване на потребителски спорове към НАИС чрез регистрация с потребителско име и парола.

(4) Чрез профила си в онлайн платформата на НАИС потребителят има достъп до жалбите, които е подал, следи развитието на производството, изпраща и получава съобщения до и от медиатора и може да направи отказ от процедурата на всеки един етап.

(5) Преди да подаде жалба срещу търговец, потребителят се запознава с особеностите на производството по медиация, като получава достъп до настоящите Правила и кратък текст, посветен на предимствата на медиацията като способ за алтернативно решаване на спорове. За да удостовери факта, че се е запознал с производството, потребителят отбелязва полето „запознат съм с особеностите на производството”, намиращо се в края на информационните материали.

(6) Отбелязването е условие за достъп до онлайн формуляра за жалба.

Чл. 13 (1) Потребителят попълва онлайн формуляр на жалба със следното задължително съдържание:

1. Собствено, бащино и фамилно име и ЕГН;
2. Постоянен или настоящ адрес;
3. Адрес на електронна поща;
4. Телефонен номер;
5. Фирмата с посочено седалище или адрес на управление или търговските марки на търговеца, срещу когото се подава жалбата;
6. Описание на фактическите обстоятелства по спора;
7. В какво се състои искането на потребителя.

(2) Потребителят отбелязва, че спорът не е отнесен към друг орган за извънсъдебно разрешаване на спорове или съд.

(3) При подаване на жалба чрез онлайн платформата, потребителят се съгласява да бъде уведомяван за хода на производството чрез електронни съобщения, изпратени до неговия профил и посочения адрес на електронна поща.

(4) При подаване на жалба, онлайн платформата автоматично генерира входящ номер на жалбата и изпраща информация за него до профила и електронната поща на потребителя.

(5) Онлайн платформата допуска успешното подаване на жалба след попълването на посочените в настоящия член задължителни полета в онлайн формуляра.

Чл.14 (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. 15 Медиаторът се избира от он-лайн платформата автоматично на случаен принцип.

Производство по допустимост на жалбата

Чл.16 (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.

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

(4) При допустимост администраторите изпращат съобщение до потребителя, търговеца и медиатора, което поставя начало на производството по медиация.

(5) Датата, на която е изпратено съобщението за допустимост по предходната алинея се счита за начало на производство пред НАИС и започва с медиация.

Чл.17 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.18 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.19 (1) Медиаторът получава от администратора жалбата на потребителя и приложените доказателства. След това медиаторът се свързва чрез онлайн платформата със страните, за да:

1. Обяви началото 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. 20 (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 на 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.21. 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. 22. (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. 23. (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 прекратяване на юридическото лице – търговец без правоприемство;
 6. с изтичане на 90 дни от началото на производството /считано от датата на допускане на жалбата за разглеждане/ без да е постигнато споразумение.
- (2) Съгласието на страните за прекратяването на производството по спора трябва да бъде изразено ясно и недвусмислено.

Споразумение

Чл. 24. (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.25. (1) Споразумението обвързва само страните по спора и не може да се 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. 26. При изтичане на сроковете или непостигане на медиаторско споразумение, НАИС производството се прекратява без правни последици за потребителя и търговеца.