



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

РЪКОВОДСТВО ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ ОНЛАЙН ПЛАТФОРМАТА НА ЦЕНТЪР ЗА АРС НАИС ЗА ПОТРЕБИТЕЛИ



**Това ръководство е създадено със съвместно финансиране с
Европейската Комисия**

Съдържание

1.	Регистрация на потребител	2
	Настройки на профил и смяна на парола	8
2.	Подаване на жалба	10
3.	Директни преговори	24
	Стартиране на директни преговори	25
	Чат директни преговори	25
	Прекратяване на директни преговори поради постигнато споразумение	28
	Прекратяване на директни преговори без постигнато споразумение	31
	Приключване на преговори поради непостигане на споразумение в рамките на 30-дневния срок	35



Преминаване на директни преговори в медиация 35

4. Медиация 36

Стартиране на медиация в самото начало на разглеждане на жалба	36
Покана за медиация по време на директни преговори от жалбоподател.	39
Стартиране на медиация по време на директни преговори от търговец	42
Провеждане на медиация	42
Оформяне на медиаторско споразумение	47
Прекратяване на процедура по медиация	54

За да използвате онлайн платформата на НАИС е необходимо:

- Да имате навършени 18 години,
- Да имате спор с търговец, доставчик на продукти и/или услуги във връзка с покупка,
- Да се регистрирате в нея.

1. Регистрация на потребител

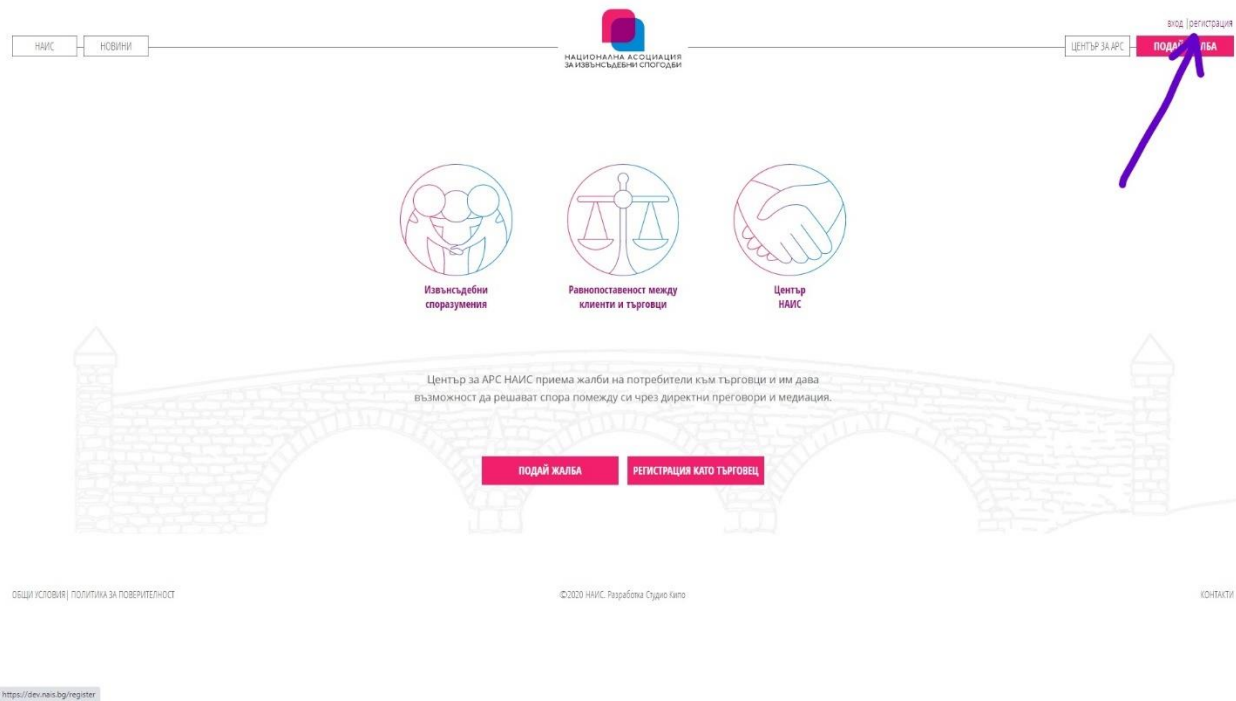
Регистрация можете да си направите от главната страница на сайта nais.bg.

Единият вариант това да стане е от меню РЕГИСТРАЦИЯ, в горния десен ъгъл на екрана.

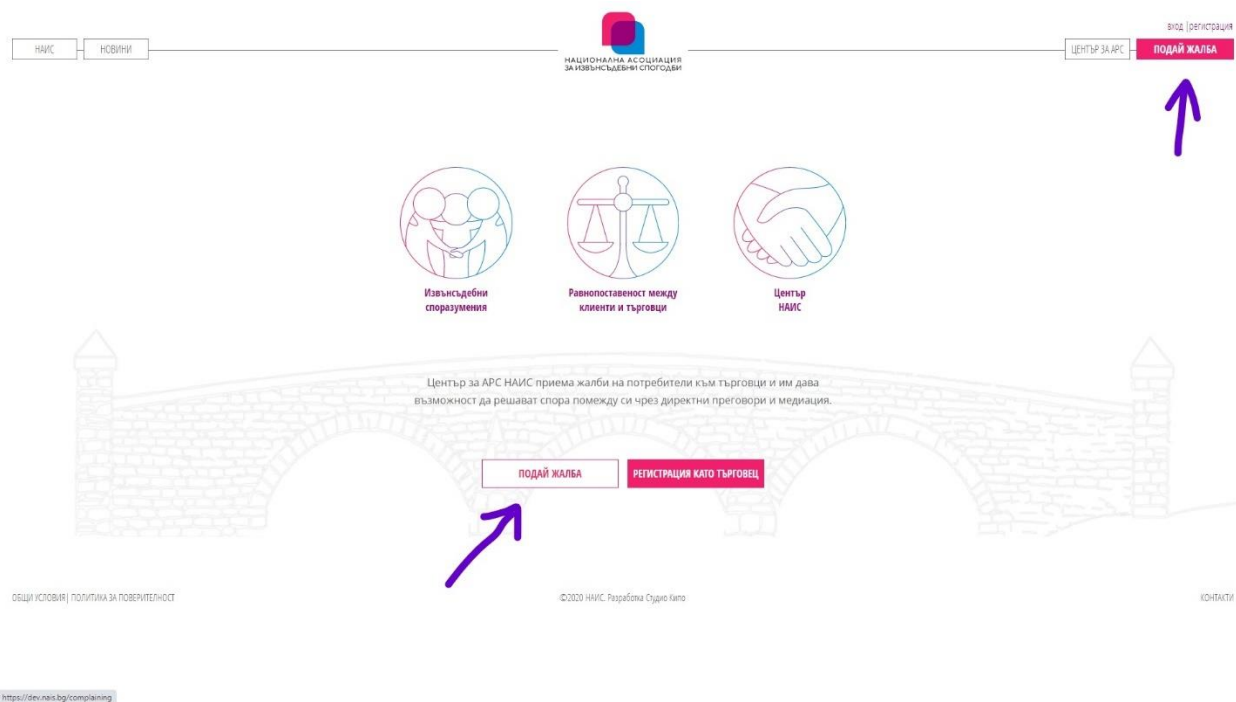


НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg



Друг вариант е да натиснете бутон ПОДАЙ ЖАЛБА.





НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Тогава ще се отвори екран за вход в системата. Натиснете РЕГИСТРАЦИЯ.

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

вход | регистрация

ВХОД

Имейл

Парола

ВХОД

Забравена парола

РЕГИСТРАЦИЯ

ОСНАН ИКОНАЛЕН ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ
<https://dev.nais.bg/register>

©2020 НАИС. Разработка Studio Yamo

КОНТАКТИ

След натискане на РЕГИСТРАЦИЯ, независимо при кой вариант, ще се отвори екран с бланка за попълване на Вашите данни. Въведете информацията. Полетата с червена звездичка са задължителни.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ВХОД РЕГИСТРАЦИЯ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

СЪЗДАВАНЕ НА НОВ ПРОФИЛ

ПОТРЕБИТЕЛ **ТЪГОВЕЦ**

Име, презиме, фамилия*

Имейл*

Град* Адрес Телефон*

Парола (Трябва да съдържа чиста, малки и големи букви и цифри)*

Повтори паролата*

☐ Съгласен съм с [Общи условия](#) и [Политика за поверителност](#)*

РЕГИСТРАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

©2020 НАИС. Разработка Studio Yello

КОНТАКТИ

Важно! Запознайте се внимателно с Общите условия и Политиката за поверителност на НАИС.

Необходимо е да се съгласите с Общите условия и Политиката за поверителност на НАИС, за да направите регистрацията. Това става чрез поставяне на отметка в бокса за съгласие и натискане на бутон РЕГИСТРАЦИЯ.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС

НОВИНИ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ВХОД

РЕГИСТРАЦИЯ

ПОДАЙ ЖАЛБА

СЪЗДАВАНЕ НА НОВ ПРОФИЛ

ПОТРЕБИТЕЛ

ТЪГОВЕЦ

Име, презиме, фамилия*

Имейл*

Град*

Адрес

Телефон*

Парола (Трябва да съдържа числа, малки и големи букви и дефниса)*

Повтори паролата*

☒ Съгласен съм с Общи условия и Политика за поверителност *

РЕГИСТРАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИНОСТ

© 2020 НАИС. Разработка Студео Кито

КОНТАКТИ

Ако регистрацията е минала успешно, на следващия екран получавате потвърждение.

НАИС

НОВИНИ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ВХОД

РЕГИСТРАЦИЯ

ПОДАЙ ЖАЛБА

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА НАПРАВЕНАТА РЕГИСТРАЦИЯ!

Изпратихме Ви имейл с линк за потвърждение на регистрацията.
Ако в следващите 10 минути не получите имейл, моля, посетете следния линк: [изпращане на нов имейл](#)

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИНОСТ

© 2020 НАИС. Разработка Студео Кито

КОНТАКТИ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

В същото време получавате мейл със следния текст:

„Добре дошли в Център за АРС НАИС!

Уважаеми г-н/г-жо,

Благодарим Ви за направената регистрация в онлайн платформата на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби, НАИС.

*Моля да потвърдите Вашия имейл адрес като отворите страницата от следния линк:
Потвърждаване на имейл“*

Последвайте линка, за да потвърдите. Ще се отвори следния екран:



Когато влезете в профила си, виждате списъка с жалбите, подадени от Вас.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Настройки на профил и смяна на парола.

От бутон ПРОФИЛ, можете да влезете в настройките на профила си и да промените данни в него, както и да смените паролата си.

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА ПРОФИЛ ИЗХОД

ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ

ДАТА	ТЪРГОВЕЦ	МЕДИАТОР	СТАТУС
№368 От 25.06.2020		(Не е наличен)	Входирана
№367 От 25.06.2020		(Не е наличен)	Отхвърлена като недопустима
№366 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Одобрена като допустима
№365 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	Прекратена Медиация без постигнато споразумение
№364 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Постигнато споразумение чрез директни преговори
№363 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Прекратени преговори без постигнато споразумение
№362 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	В процес на Медиация
№361 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	Постигнато споразумение чрез Медиация
№360 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Постигнато споразумение чрез директни преговори
№359 От 24.06.2020		(Не е наличен)	Входирана
№358 От 24.06.2020		(Не е наличен)	Входирана
№357 От 24.06.2020		(Не е наличен)	Одобрена като допустима
№356 От 12.06.2020	Търговец НАИС/НАИС	(Не е наличен)	Постигнато споразумение чрез директни преговори
№345 От 12.06.2020	Търговец НАИС/НАИС	Медиатор НАИС	Прекратена Медиация без

https://dev.nais.bg/profile



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА ПРОФИЛ ИЗХОД

НАСТРОЙКИ НА ПРОФИЛА

Име, презиме, фамилия

Град Адрес

Телефон Емейл

СМЯНА НА ПАРОЛА

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработка Studio Yamo

КОНТАКТИ

От бутон ЖАЛБИ можете да се върнете в екрана на списъка с подадените от Вас жалби.

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА ПРОФИЛ ИЗХОД

НАСТРОЙКИ НА ПРОФИЛА

Име, презиме, фамилия

Град Адрес

Телефон Емейл

СМЯНА НА ПАРОЛА

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработка Studio Yamo

КОНТАКТИ

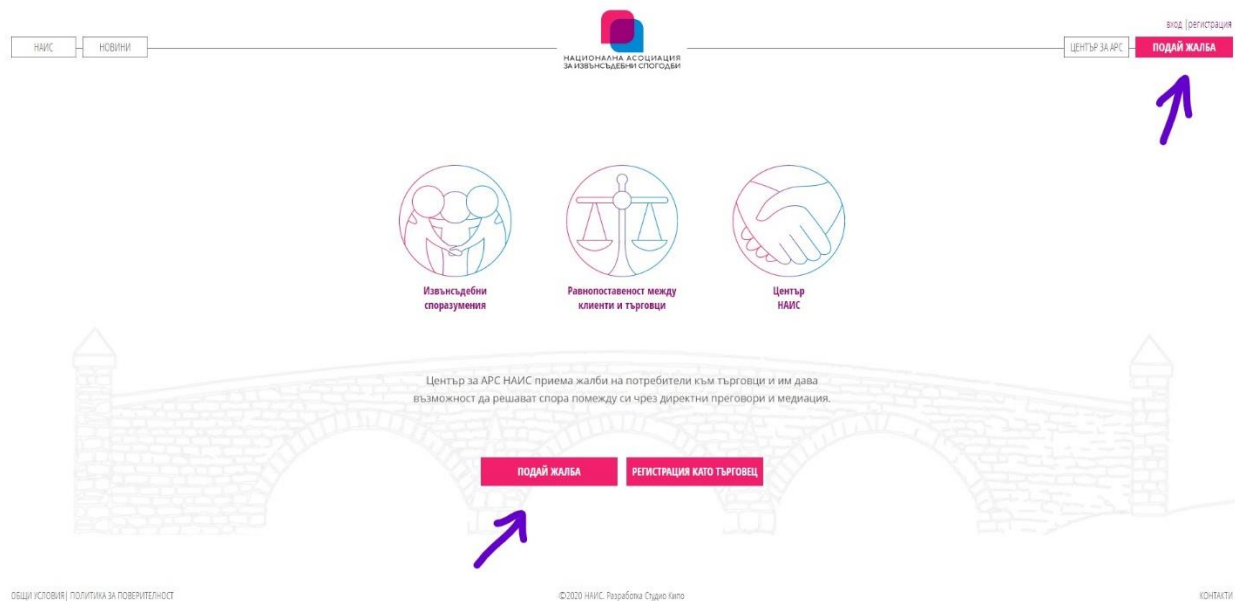


НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

2. Подаване на жалба

Жалба можете да подадете от бутон ПОДАЙ ЖАЛБА, който се намира в центъра на главната страница на nais.bg, както и в горния десен ъгъл на всички страници на сайта.



Чрез натискане на бутон ПОДАЙ ЖАЛБА влизате в екран за попълване на бланка за жалба.



НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ ИЗХОД

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

СРЕЩУ КОГО СЕ ПОДАВА ЖАЛБАТА
Или на търговец *

Въведете име, марка, имейл или уебсайт

Добавете нов търговец ☐ Да ☒ Не

ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА

Продукт/Услуга *

—Моля изберете—

Дата на покупката *

Стойност на покупката *

Вид на покупката *

☐ Онлайн ☐ Офлайн

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване *

—Моля изберете—

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Какво е Вашето Искане? *

В този екран имате следните опции:

-  да подадете жалба към вече регистриран в системата търговец или
-  да подадете жалба към нов търговец, който все още няма регистрация.

Можете да проверите дали търговецът вече има регистрация като в полето ИМЕ НА ТЪРГОВЕЦ опитате да въведете името на фирмата му, марка, адрес на уеб сайт или мейл адрес.



Полезна информация! Опитайте да откриете търговеца по всички изброени елементи. Ако не се опитате да го направите, има опасност да дублирате регистрацията на вече съществуващ търговец. Рискът от това е, че при въвеждане на мейл адрес, който не е посочен изрично от търговеца за получаване на жалби, жалбата няма да отиде на правилното място и това може да затрудни процеса по решаването на Вашия проблем.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

СРЕЩУ КОГО СЕ ПОДАВА ЖАЛБАТА
Или на търговеца *

Вест
Вест Тест (Вест Тест) nais.bg

ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА

Продукт/Услуга *

---Моля изберете---

Дата на покупката *

Стойност на покупката *

Вид на покупката *

☐ Онлайн ☐ Офлайн

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване *

---Моля изберете---

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Какво е Вашето Искане? *

Ако не откривате името на търговеца ще видите този надпис в падащото меню.

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

СРЕЩУ КОГО СЕ ПОДАВА ЖАЛБАТА
Или на търговеца *

Инифотел
Няма намерен търговец!

ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА

Продукт/Услуга *

---Моля изберете---

Дата на покупката *

Стойност на покупката *

Вид на покупката *

☐ Онлайн ☐ Офлайн

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване *

---Моля изберете---

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Какво е Вашето Искане? *



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

При това положение, сложете отметка на ДА в опцията за добавяне на нов търговец.

НАИС | НОВИНИ | ЦЕНТЪР ЗА АРС | ПОДАЙ ЖАЛБА

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

СРЕЩУ КОГО СЕ ПОДАВА ЖАЛБАТА
Име на търговец *

Въведете име, марка, имейл или уебсайт

Добавяне нов търговец: ☒ Да ☐ Не

ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА

Продукт/Услуга *

—Моля изберете—

Дата на покупката *

Стойност на покупката *

Вид на покупката *

☐ Онлайн ☐ Офлайн

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване *

—Моля изберете—

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Какво е Вашето Искане? *

Ще се отворят полета за попълване на данни за търговеца.

- име на компания
- ЕИК
- електронен адрес
- адрес на уебсайт

Данните отбелязани с червена звездичка са задължителни.



Важно! Уверете се, че попълвате правилно всички данни. Желателно е да ги въвеждате български език, освен в случаите на бранд, който е на друг език. Уверете се, че сте проверили точно ЕИК номера на фирмата, уеб адреса на сайта и мейл адрес за контакт. Допуснати грешки в тази информация ще доведат до невъзможност системата да изпрати жалбата на правилното място.

Попълнете всички останали данни по Вашата жалба.

Някои от полетата като ПРОДУКТ УСЛУГА и ТИП ОПЛАКВАНЕ са с падащи менюта и е необходимо да изберете някоя от опциите в тях. В случай че не откривате, търсената от Вас опция, изберете Други и опишете в отворения екран Вашата опция.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС НОВИНИ  НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА [профил / изход](#)

ЖАЛБИ **ПОДАЙ ЖАЛБА** ПРОФИЛ ИЗХОД

 ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

СРЕЩУ КОГО СЕ ПОДАВА ЖАЛБАТА

Добавете нов търговец ☒ Да ☐ Не

Име на компанията * ЕИК *

Уебсайт * Имейл *

ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА

Продукт/услуга * Моля опишете Продукт/услуга *

Дата на покупката * Стойност на покупката * Вид на покупката * ☐ Онлайн ☐ Офлайн

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване * Моля опишете типа оплакване *

Моля опишете какъв друг тип оплакване...

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

В полета ДАТА НА ПОКУПКАТА кликнете върху пиктограмата на календарчето и ще Ви се появи календар, от който да селектирате датата на покупката.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС | НОВИНИ | ЦЕНТЪР ЗА АРС | ПОДАЙ ЖАЛБА

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

СРЕЩУ КОГО СЕ ПОДАВА ЖАЛБАТА

Добавете нов търговец: ☒ Да ☐ Не

Име на компанията * ЕИК *

Уебсайт * Имейл *

ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА

Продукт/услуга *

Дата на покупката * Стойност на покупката * Вид на покупката * ☐ Онлайн ☐ Офлайн

Юни 2020

П	В	С	Ч	П	С	Н
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Към предмета на жалбата трябва да въведете стойността на покупката и как е извършена- онлайн или офлайн, като поставяте отметка на правилната опция.

Важно! Според [Общите условия и Правила за работа на Център за АРС НАИС](#), системата не допуска подаване на жалби за покупки на стойност по-малка от 50 лв.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА ПРОФИЛ ИЗХОД

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

СРЕЩУ КОГО СЕ ПОДАВА ЖАЛБАТА

Добавете нов търговец ☒ Да ☐ Не

Име на компанията * ЕИК *

Уебсайт * Уивейл *

ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА

Продукт/услуга * Моля опишете Продукт/услуга *

Други Моля опишете какви други...

Дата на покупката * Стойност на покупката * Вид на покупката *

Онлайн ☐ Офлайн ☐

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване * Други

Моля опишете типа оплакване *

Моля опишете какъв друг тип оплакване...

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

В полетата **Какво е Вашето оплакване?** опишете подробно Вашата жалба: какъв проблем е възникнал между Вас и търговеца, от какво не сте доволни. В полето

Какво е Вашето искане? опишете подробно как искате да се разреши случая, какво трябва да направи според Вас търговецът, за да се оправи проблема, както сумата на обезщетението, ако имате желание за такова.



Важно! Информацията подадена в тези две полета със свободен текст е от изключителна важност да се изясни бързо и точно каква е причината за конфликта и какви са Вашите очаквания. Има опасност при недостатъчно добре описана информация да се забави процеса на преговорите.

По-надолу при въпроса **Свързахте ли се с компанията?** Отбележете ДА, ако вече сте подавали жалба към търговеца и сте преговаряли с него. Това е важно да се отбележи точно, защото ако вече сте водили преговори с търговеца и не сте успели да се споразумеете с него, той може да предпочете да не водите повече директни преговори и да Ви покани на медиация, в която трето, независимо и неутрално лице, медиатор, ще Ви съдейства за решаването на спора.

Прочетете повече за медиацията [ТУК](#).

Важно! Ако вече сте подавали жалба към търговеца на негов комуникационен канал, прикачете документа с жалбата, отговор на търговеца по нея, както и всякакви други документи в секцията Допълнителни документи по-долу.

Ако не сте подавали жалба към търговеца до този момент по този казус, отбележете НЕ.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване *

--Моя изберете--

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Какво е Вашето Искане? *

Моля опишете какво е Вашето искане...

СВЪРЗАХТЕ ЛИ СЕ С КОМПАНИЯТА? *

☐ Да ☐ Не

ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ? *

☐ Да ☐ Не

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ДОКУМЕНТИ ☐

Приложете документи (jpg, gif, png, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx до 4MB)

Изберете файл

Описание на документа

+ Добави файл

☐ Съгласен съм с [Общите условия](#), приемам [Съгласието за предоставяне на НАИС правосъдие](#) и декларирам обстоятелствата по [Декларация за достоверност](#)

ИЗПРАТИ

В следващата секция отбележете дали сте подавали жалбата към други органи и организации като КЗП, омбудсман, съд, други организации за извънсъдебно решаване на спорове, медиатори и т.н.



ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване *

--Моя изберете--

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Какво е Вашето Искане? *

Моля опишете какво е Вашето искане...

СВЪРЗАХТЕ ЛИ СЕ С КОМПАНИЯТА ? *

☐ Да ☐ Не

ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ ? *

☐ Да ☐ Не

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ДОКУМЕНТИ ☐

Приложете документи (jpg, gif, png, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx до 4MB)

Изберете файл

Описание на документа

+ Добави файл

☐ Съгласен съм с [Общите условия](#), приемам [Съгласието за предоставяне на НАИС услугата](#) и декларирам обстоятелствата по [Декларация за достоверност](#)

ИЗПРАТИ

В секция допълнителни документи прикачете всякакви материали които допълват информацията по Вашата жалба- касови бележки, мейли, потвърждения, фактури, догори и др.

Опишете какъв документ прикачвате.

Ако искате да качите повече от 1 документ, натиснете бутон **Добави файл**.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване *

--Моя изберете--

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Какво е Вашето Искане? *

Моля опишете какво е Вашето искане...

СВЪРЗАХТЕ ЛИ СЕ С КОМПАНИЯТА? *

☐ Да ☐ Не

ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ? *

☐ Да ☐ Не

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ДОКУМЕНТИ ☐

Приложете документи (jpg, gif, png, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx до 4MB)

Изберете файл

Описание на документа

+ Добави файл

☐ Съгласен съм с [Общите условия](#), приемам [Съгласието за провеждане на НАИС процедура](#) и декларирам обстоятелствата по [Декларация за допустимост](#)

ИЗПРАТИ

Изтеглете от линковете Общите условия, Декларацията за допустимост, както и Съгласието за провеждане на медиация и се запознайте добре с тях.

Важно! Ако отбележите с отметка Съгласен съм, Вие се съгласявате със съдържанието на трите документа- Общите условия, Декларацията за допустимост, както и Съгласието за провеждане на медиация.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПЛАКВАНИЯ И ИСКАНИЯ

Тип оплакване *

--Моля изберете--

Какво е Вашето оплакване? *

Моля опишете какво е Вашето оплакване...

Какво е Вашето Искане? *

Моля опишете какво е Вашето искане...

СВЪРЗАХТЕ ЛИ СЕ С КОМПАНИЯТА? *

☐ Да ☐ Не

ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ? *

☐ Да ☐ Не

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ДОКУМЕНТИ ☐

Приложете документи (jpg, gif, png, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx до 4MB)

Изберете файл

Описание на документа

+ Добави файл

☒ Съгласен съм с [Общите условия](#), приемам [Съгласието за предоставяне на НАИС процедура](#) и декларирам обстоятелствата по [Декларация за допустимост](#)

ИЗПРАТИ

За да финализирате подаването на Жалба, натиснете бутон ИЗПРАТИ.

Ако всичко е минало успешно, ще видите следния екран за потвърждение:

НАИС | НОВИНИ | НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ | ЦЕНТЪР ЗА АРС | [ПРОФИЛ / КОДО](#) | [ПОДАЙ ЖАЛБА](#)

[ЖАЛБИ](#) | [ПОДАЙ ЖАЛБА](#) | [ПРОФИЛ](#) | [ИЗХОД](#)

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Благодарим Ви, че използвахте платформата на НАИС!
Вашата жалба е с вх. № 365.

В момента я проверяваме за допустимост според нашите правила и общи условия. Ако бъде одобрена, ще я препратим към търговеца, на контактните данни, които са подадени в нея.

В случай, че търговецът се съгласи да участва в преговори с Вас по тази жалба, ще получите съобщение по e-mail. Напомняме Ви, че ако в хода на преговорите решите, че имате нужда от помощта на медиатор, можете да ни уведомите чрез бутон „Искам медиация“.

Прочетете повече за медиацията като процедура [ТУК](#).

Желаем Ви успех!

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ | ©2020 НАИС. Разработва Студио Kinto | КОНТАКТИ



В този момент тече срок от 5 дена за разглеждане на жалбата от администратор в Център за АРС НАИС. Ако я одобри като допустима, ще я видите най-отгоре в списъка с жалби, с удебелен шрифт и статус ОДОБРЕНА КАТО ДОПУСТИМА.

НАИС	НОВИНИ	НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ	ЦЕНТЪР ЗА АРС	ПОДАЙ ЖАЛБА	ПРОФИЛ / ИЗХОД
ЖАЛБИ	ПОДАЙ ЖАЛБА	ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ	ПРОФИЛ	ИЗХОД	
DATA	ТЪРГОВЕЦ	МЕДИАТОР	СТАТУС		
№369 От 26.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Одобрена като допустима		
№368 От 25.06.2020		(Не е наличен)	Входирана		
№367 От 25.06.2020		(Не е наличен)	Отхвърлена като недопустима		
№366 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Прекратени преговори без постигнато споразумение		
№365 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	Прекратена Медиация без постигнато споразумение		
№364 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Постигнато споразумение чрез директни преговори		
№363 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Прекратени преговори без постигнато споразумение		
№362 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	В процес на Медиация		
№361 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	Постигнато споразумение чрез Медиация		
№360 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Постигнато споразумение чрез директни преговори		
№359 От 24.06.2020		(Не е наличен)	Входирана		
№358 От 24.06.2020		(Не е наличен)	Входирана		
№357 От 24.06.2020		(Не е наличен)	Одобрена като допустима		
№356 От 17.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Постигнато споразумение		

Ако жалбата е отхвърлена, статусът ѝ ще е Отхвърлена като недопустима.

3. Директни преговори

Полезна информация! Тази стъпка може да бъде пропусната, ако вече сте имали преговори по жалбата с Вашия клиент, например, в случай, че тя е била подадена във Ваш канал за комуникация и вече сте направили опит да се споразумеете, но не сте постигнали успех. В такъв случай, подавайки жалба в нашия Център за АРС, Вие изявявате желание да се направи нов опит да се споразумеете с търговеца. При такава ситуация, той може да избере да преминете направо към процедура по медиация, за да не губите повече време. Точно по тази причина Вие се съгласявате с такава процедура още при подаване на жалбата.

Повече за медиацията можете да прочетете [ТУК](#).

Как можете и Вие да стартирате процедура по медиация, прочетете по надолу.



Стартиране на директни преговори

Директни преговори се стартират от търговеца, когато се запознае с Вашата жалба в онлайн платформата.

Дали е избрал да се проведе процедура по Директни преговори или Медиация ще разберете от съобщението, което получавате, когато той се запознае с жалбата и избере типа процедура.

В случай, че търговецът избере Директни преговори, ще получите съобщение със следния текст:

„Стартиране на директни преговори по Жалба с вх. № ...

Здравейте,

Търговец прие да участва в директни преговори с Вас по жалба с вх. №

Срокът за провеждането им е 30 дена от датата на одобряване на жалбата като допустима.

Напомняме Ви, че ако в хода на преговорите решите, че искате помощта на медиатор, можете да ни уведомите чрез бутон "стартиране на медиация".

Прочетете повече за предимствата на процедурата по медиация тук.

Линк към жалбата

Желаем Ви успех в преговорите!,,

Чат директни преговори



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Когато влезете в екрана на жалбата, натиснете бутон ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА, за да виждате виртуалния разговор, да пишете съобщения до търговеца и да получавате съобщения от него.

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ / КОДО

ЦЕНТЪР ЗА АРС ЖАЛБИ

ЖАЛБИ ПРОФИЛ ИЗХОД

ЖАЛБА №366 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Електричество
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 90 лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАЩАВАНЕ: Несплазано на поръчката/договора
ОПЛАЩАВАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дир. преговори
ИСКАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дир. преговори
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№366 Одобрена на 25.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработка Studio Beta

КОНТАКТИ

ЖАЛБА №366 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Електричество
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 90 лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАЩАВАНЕ: Несплазано на поръчката/договора
ОПЛАЩАВАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дир. преговори
ИСКАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дир. преговори
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№366 Одобрена на 25.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас и Тестов Потребител НАИС.

Няма съобщения

Напиши съобщение...

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

ИЗПРАВИ ОТКАЗ

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Към съобщенията можете да качвате файлове, ако е необходимо от бутон ИЗБЕРЕТЕ
ФАЙЛ.

The screenshot displays the 'КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ' (Confidential Messages) section of the NAIS platform. At the top, there are informational tabs for 'ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ' (Type of Agreement) and 'УСЛОВИЯ' (Conditions). Below these, a red button labeled '+ ДОБАВИ ФАЙЛ' (Add File) is visible. The main heading is 'КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ' with a speech bubble icon. Underneath, it says 'СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД' (Messages between you and Test Trader OOD) and 'Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас и Тестов търговец ООД.' (These messages are confidential and are visible to you and the Test Trader OOD). The status 'Няма съобщения' (No messages) is shown. A text input field with the placeholder 'напиши съобщение...' (write message...) is present. Below it is a button 'Изберете файл' (Choose file), which is highlighted by a purple arrow. To the right of this button is another '+ Добави файл' (Add file) button. Further down are buttons for 'ЗАТВОРИ' (Close), 'ИЗПРАТИ' (Send), and 'СПРАЗ' (Cancel). At the bottom, there are two blue buttons: 'ПРЕКРАТИ ПРЕГОВОРИТЕ' (End Negotiations) and 'СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ' (Start Mediation).

За да изпратите съобщение към търговеца, недистантен изпрати.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ЖАЛБА №366 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТА/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТА/УСЛУГА: Електричество
ДАТА НА ПОКУПАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 60 Лв.
ВИД НА ПОКУПАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Несплазано на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дир. преговори
ИСКАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дир. преговори
СЪВЪРШАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАВАНЕ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№366 Одобрено на 25.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС
Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас и Тестов Потребител НАИС.

Няма съобщения

Напишете съобщение...

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

ИЗПРАТИ ОТКАЗ

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

Директните преговори могат:

- Да бъдат прекратени от Вас поради постигнато споразумение,
- Да бъдат прекратени от Вас поради невъзможност да се споразумеете с търговеца,
- Да приключат поради изтичане не постигане на споразумение в рамките на 30-дневния срок за преговорите,
- Да преминат в медиация.

Прекратяване на директни преговори поради постигнато споразумение

В първия случай, прекратяване с постигане споразумение, Вие прекратявате директните преговори и записвате, че са завършили със споразумение в системата.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Това става като натиснете бутон ПРЕКРАТИ ПРЕГОВОРИТЕ.

ТИП ОПЛАЩАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дър. преговори
ИСКАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дър. преговори
СЪВЪРШАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас и Тестов търговец ООД.

на 26.06.2020г. в 12:31ч. Тестов търговец ООД написа:
Съгласен, че нямате основания за тези искания. Стойността на претенцията ви надминава многократно тази на услугата. Освен това, вие получавате частично нашата услуга, бива изхабени материали за нея и не можем да възстановим пълната ѝ стойност.

на 26.06.2020г. в 12:32ч. Вие написвате:
Възмущено е че не осъзнавате какви неудобства ми причинявате с Вашата услуга. Не мога да възстановя щетите много дълго време. Ако не предприемете нещо, ще се обрна към КЗП. Не изключвам възможността да заведа дело.

Ново съобщение

на 26.06.2020г. в 12:33ч. Тестов търговец ООД написа:
Не съм съгласен с вашите твърдения. Заваждат дело, щом не ви харесва.

+ НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ

➔

ПРЕКРАТИ ПРЕГОВОРИТЕ

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

© 2020 НАИС. Разработка Студио Бито

КОНТАКТИ

В следващия екран системата ще Ви попита дали сте постигнали споразумение.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА

ПРОФИЛ ИЗХОД

ЖАЛБА №365 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Вода
ДАТА НА ПОКУПАТА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 89 Лв
ВИД НА ПОКУПАТА: Офлайн
ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ: Насловено на поръчка/договора
СПОРАЗУМЕНИЕ: тест прекратяване без споразумение
ИСКАНЕ: тест прекратяване без споразумение
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№365 Одобрена на 25.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
СТАТУС: В процес на директни преговори

ДОБАВИ ФАЙЛ

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

Прекрати преговорите - Жалба № 365

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПРЕГОВОРИТЕ

ПОСТИГНАХТЕ ЛИ СПОРАЗУМЕНИЕ?

—Моля изберете—

ПОТВЪРЖДЕНИЕ

ОТКАЗ

В падащото меню изберете ДА, ако сте постигнали споразумение с търговеца и потвърдете от бутон ПОТВЪРЖДЕНИЕ.

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА

ПРОФИЛ ИЗХОД

ЖАЛБА №365 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Вода
ДАТА НА ПОКУПАТА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 89 Лв
ВИД НА ПОКУПАТА: Офлайн
ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ: Насловено на поръчка/договора
СПОРАЗУМЕНИЕ: тест прекратяване без споразумение
ИСКАНЕ: тест прекратяване без споразумение
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№365 Одобрена на 25.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
СТАТУС: В процес на директни преговори

ДОБАВИ ФАЙЛ

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

Прекрати преговорите - Жалба № 365

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПРЕГОВОРИТЕ

ПОСТИГНАХТЕ ЛИ СПОРАЗУМЕНИЕ?

—Моля изберете—

Да

Не

—Моля изберете—

ПОТВЪРЖДЕНИЕ

ОТКАЗ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Когато потвърдите, ще се отвори екран с поздравление за успешно приключените преговори, както и датата на събитието.

The screenshot displays the NAIS portal interface. At the top, there are navigation buttons: 'ЖАЛБИ' (Complaints), 'ПОДАЙ ЖАЛБА' (Submit Complaint), 'ПРОФИЛ' (Profile), and 'ИЗХОД' (Outcome). The main heading is 'ЖАЛБА №364 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД' (Complaint No. 364 to Test Trader OOD). Below this, the 'ОПИСАНИЕ:' (Description) section contains details about the dispute, including the product/service (Tourist services), purchase date (11.06.2020), and the issue (Agency refusal to refund). A red box on the right indicates '№364 Одобрена на 25.06.2020г.' (No. 364 Approved on 25.06.2020) and 'ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД' (Trader: Test Trader OOD). A central message reads: 'ПОЗДРАВЯВАМЕ ВИ ЗА ПОСТИГНАТОТО СПОРАЗУМЕНИЕ! БЛАГОДАРИМ ВИ, ЧЕ ИЗПОЛЗВАХТЕ ПЛАТФОРМАТА НА НАИС! ДО НОВИ СРЕЩА!' (We congratulate you on the reached agreement! Thank you for using the NAIS platform! To new meetings!). Below this, it states 'УСПЕШНО ПРИКЛЮЧЕНИ ПРЕГОВОРИ' (Successful negotiations concluded) on '25.06.2020'. A section for 'КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ' (Confidential messages) is also visible, with a 'ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА' (Show messages) button. The footer includes 'ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ' (General conditions | Privacy policy), '©2020 НАИС. Разработка Studio Kite', and 'КОНТАКТИ' (Contacts).

Системата ще уведоми автоматично търговеца за това събитие.

Прекратяване на директни преговори без постигнато споразумение

Важно! Обмислете добре желанието си за прекратяване на директни преговори, когато не можете да стигнете до споразумение с търговеца. Имайте предвид, че търговецът не можете да прекрати директни преговори, това можете да направите само Вие. Тъй като това е неблагоприятен изход и за двете страни сме оставили опция след прекратяване всяка от страните да поиска преминаване към медиация, за да имате втори шанс за намиране решение на спора.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Във втория случай, прекратяване без споразумение, след като натиснете бутон ПРЕКРАТИ ПРЕГОВОРИТЕ, от падащото меню в следващия екран изберете опция НЕ.

ТИП ОПЛАВАНЕ: Неплавно на поръчката/договора
ОПЛАВАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дър. преговори
ИСКАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дър. преговори
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас и Тестов Търговец ООД.

на 26.06.2020г. в 12:31ч. Тестов търговец ООД написа:
Съгласен, че нямате основание за този искане. Стойността на претенцията ви надвишава многократно тази на услугата. Освен това, ако потвърдите частично нашата услуга, биха излязали материали за нея и не можем да възстановим пълната ѝ стойност.

на 26.06.2020г. в 12:32ч. Вие написвате:
Възлюбено е че не осъзнавате какви неудобства ми причинявате с Вашата услуга. Не мога да възстановя щетите много дълго време. Ако не предприемете нещо, ще се обърна към КЗП. Не изключвам възможността да заведа дело.

Ново съобщение

на 26.06.2020г. в 12:33ч. Тестов търговец ООД написа:
Не съм съгласен с вашите твърдения. Заваждете делото, щом не ви харесва.

+ НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ

→ ПРЕКРАТИ ПРЕГОВОРИТЕ

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ | © 2020 НАИС | Разработа Studio Bito | КОНТАКТИ

НАИС | НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЖАЛБИ | ПОДАЙ ЖАЛБА

ПРОФИЛ | ИЗХОД

ЖАЛБА №365 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Вода
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 89 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн

ТИП ОПЛАВАНЕ: Неплавно на поръчката/договора
ОПЛАВАНЕ: тест прекратяване без споразумение
ИСКАНЕ: тест прекратяване без споразумение
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

Прекрати преговорите - Жалба № 365

→ ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПРЕГОВОРИТЕ

—Моля изберете—
Да
Не
—Моля изберете—

ПОТВЪРЖДЕНИЕ | ОТКАЗ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА ПРОФИЛ ИЗХОД

ЖАЛБА №365 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУЖ: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУЖ: Вода
ДАТА НА ПОКУПАТА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 89 Лв.
ВИД НА ПОКУПАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАВАНЕ: Несплаване на поръчката/договора
ОПЛАВАНЕ: тест прекратяване без споразумение
ИСКАНЕ: тест прекратяване без споразумение
СЪВЪРШАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

№365 Одобрена на 25.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
СТАТУС: В процес на директни преговори

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

Прекрати преговорите - Жалба № 365

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПРЕГОВОРИТЕ

--Моля изберете--

Да

Не

--Моля изберете--

ПОТВЪРЖДЕНИЕ ОТКАЗ

И потвърдете от бутон ПОТВЪРЖДЕНИЕ.

Ще излезе следният екран:



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА ПРОФИЛ ИЗХОД

ЖАЛБА №365 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

ОПИСАНИЕ:

ПРОДЪКТИ/УСЛУГИ: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДЪКТИ/УСЛУГИ: Вода
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 89 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАКВАНЕ: Неспазване на поръчката/договора
ОПЛАКВАНЕ: тест прекратяване без споразумение
ИСКАНЕ: тест прекратяване без споразумение
СЪВЪРШАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№365 Одобрена на 25.06.2020г.
ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
СЪМЪС: Прекратени преговори без постигнато споразумение

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

СЪЖАЛВАМЕ, ЧЕ НЕ МОЖАХТЕ ДА ПОСТИГНЕТЕ СПОРАЗУМЕНИЕ!
ВСЕ ОЩЕ ИМА ВЪЗМОЖНОСТ ДА СЕ ОПИТАТЕ ДА ПОТЪРСИТЕ ВЗАИМНО ИЗГОДНО РЕШЕНИЕ НА СПОРА СИ С ТЪРГОВЕЦА, АКО ГО ПОКАНИТЕ НА ПРОЦЕДУРА ПО МЕДИАЦИЯ В НАШАТА ПЛАТФОРМА КАТО НАТИСНЕТЕ БУТОН "СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ" В ЕКРАНА НА ЖАЛБАТА.
ПРОЦЕДУРАТА ПО МЕДИАЦИЯ Е БЕЗПЛАТНА ЗА ВАС.
ТЯ Е ДОБРОВОЛНА И ТЪРГОВЕЦЪТ МОЖЕ ДА ОТКАЖЕ ДА УЧАСТВА В НЕЯ, ЗА КОЕТО ЩЕ ВЪДЕТЕ УВЕДОМЕНИ.
БЛАГОДАРИМ ВИ, ЧЕ ИЗПОЛЗВАХТЕ ПЛАТФОРМАТА НА НАИС!
АКО ИМАТЕ ВЪПРОСИ КЪМ НАС, МОЖЕТЕ ДА НИ ПИШЕТЕ НА [OFFICE@NAIS.BG](mailto:office@nais.bg)

ПРЕГОВОРИ ПРЕКРАТЕНИ БЕЗ СПОРАЗУМЕНИЕ

25.06.2020

Търговецът ще получи съобщение, че сте прекратили преговорите без постигане на споразумение.

При следващо влизане в жалбата ще видите текст, че преговорите са прекратени без споразумение и датата, на която се е случило това. Пак там ще видите бутон СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ.

Натиснете го, ако считате, че искате да преговаряте с търговеца с помощта на трето независимо и неутрално лице медиатор.



НАИС

НОВИНИ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС

профил / изход

ЖАЛБИ

ЖАЛБИ

ПРОФИЛ

ИЗХОД

 ЖАЛБА №366 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДЪКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДЪКТ/УСЛУГА: Електричество
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 90 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАВАНЕ: Несплаване на поръчката/договора
ОПЛАВАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дир преговори
ИСКАНЕ: тест опит за отваряне жалба без кредити за дир преговори
СЪВЪРШЕНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№366 Одобрена на 25.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване

ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС

СТАТУС: В процес на директни преговори

...

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработка Studio Kiteo

КОНТАКТИ

Прочетете повече за медиацията [ТУК](#).

Приключване на преговори поради непостигане на споразумение в рамките на 30-дневния срок

В третия случай, преговорите могат да приключат поради непостигане на споразумение между Вас и жалбоподателя в рамките на 30-дневния срок. След този срок единствената опция да се споразумеете е да се стартира медиация от екрана на жалбата, което е втори шанс за Вас да решите конфликта помежду Ви.

Преминаване на директни преговори в медиация

В четвъртия случай, директните преговори могат да преминат в медиация. Процедура по медиация може да бъде поискана от всяка от страните, от самото начало, при разглеждане на жалбата, по време на директни преговори, след прекратяване на директни преговори. Как става това, можете да прочетете по-надолу.



4. Медиация

Медиация може да стартира:

- По покана на търговеца, още от самото начало, при разглеждане на жалбата от него,
- По време на директните преговори, като тя може да бъде инициирана от всяка от страните чрез бутон СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ,
- След прекратяване на директните преговори или изтичане на 30-дневния срок за тях, както от Вас, така и от жалбоподателя.

Повече за процедурата по медиация можете да прочетете [тук](#).

Стартиране на медиация в самото начало на разглеждане на жалба

В първия случай, медиацията може да бъде поискана от търговеца още при разглеждане на жалбата. Това би могло да стане, ако жалбата вече е била депозирана пред търговеца на неговите комуникационни канали и сте провели директни преговори с него без да се достигне до споразумение.

Ако търговецът избере опцията медиация, ще получите по електронна поща съобщение с текст:

„Стартирана процедура по медиация по Жалба с вх. №

Здравейте г-жо/г-н,

Търговец стартира процедура по медиация във връзка с жалба с вх. №

При подаването на жалбата Вие вече дадохте съгласие за участие в нея, за това автоматично получавате достъп до екрана с виртуалните преговори, в които вече ще се включи трето независимо и безпристрастно лице - медиатор.

Неговата роля е да подпомогне намирането на взаимно изгодно решение между вас и фирма



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Повече за процедурата по медиация можете да прочетете тук.
Линк към жалбата

Желаем Ви успех в преговорите!"

Жалбата вече има нов статус В ПРОЦЕС НА МЕДИАЦИЯ и тече срок от 90 дена за провеждането ѝ.

Можете да я видите най-отгоре в екрана с жалби с удебелен шрифт и нов статус.

НАИС	НОВИНИ	НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ	ЦЕНТЪР ЗА АРС	ПОДАЙ ЖАЛБА
ЖАЛБИ	ПОДАЙ ЖАЛБА	ПРОФИЛ	ИЗХОД	
ПОДАДЕНИ ЖАЛБИ				
DATA	ТЪРГОВЕЦ	МЕДИАТОР	СТАТУС	
№370 От 26.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	В процес на Медиация	- Дата на покупулата: 06.06.2020 - Вид на покупулата: Онлайн - Комуникация с компанията: Не - Други жалби или сигнали: Не - Остават 89 дни до прекратяване
№369 От 26.06.2020	Тестов търговец ООД	(Очаква одобрение)	В процес на Медиация	
№368 От 25.06.2020		(Не е наличен)	Входирана	
№367 От 25.06.2020		(Не е наличен)	Отхвърлена като недопустима	
№366 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Прекратени преговори без постигнато споразумение	
№365 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	Прекратена Медиация без постигнато споразумение	
№364 От 25.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Постигнато споразумение чрез директни преговори	
№363 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Прекратени преговори без постигнато споразумение	
№362 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	В процес на Медиация	
№361 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	Медиатор НАИС	Постигнато споразумение чрез Медиация	
№360 От 24.06.2020	Тестов търговец ООД	(Не е наличен)	Постигнато споразумение чрез директни преговори	
№359 От 24.06.2020		(Не е наличен)	Входирана	
№358 От 24.06.2020		(Не е наличен)	Входирана	

Също така, в момента, в който търговецът е избрал медиация, се изпраща и покана към медиатор, за да поеме да води процедурата по медиация. Неговата задача е да Ви подпомогне с търговеца да потърсите възможни алтернативи за решаване на спора. Прочетете повече за неговата роля [ТУК](#).

Ако се опитате да влезете в екрана на жалбата, ще виждате следния текст:



НАИС

НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС

ПРОФИЛ / ИЗХОД

ПОДАЙ ЖАЛБА

ЖАЛБИ

ПОДАЙ ЖАЛБА

ПРОФИЛ

ИЗХОД

ЖАЛБА №369 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУЖА: Финансови услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУЖА: Небанковски
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 500 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАКВАНЕ: принудително събиране на задължение, при попоявление, че имаше договорка да се изкачат 3 месеца.
ОПЛАКВАНЕ: Кредитният иск да ми събере задължението принудително, при попоявление, че имаше договорка да изкачат. Започнахме преговори, но не доведоха до нищо.
ИСКАНЕ: Има нужда от процедура по медиация. Не желая да водя директни преговори повече и да си губя времето. Искан да се спазва уговорката и изпълнителя да престане да ми досажда.
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИИТА: Да
ПОДАВАНА ЖАЛБА ИЛИ СЪПЪЛНЕН ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

ДОБАВИ ФАЙЛ

№369 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
СТАТУС: Одобрена като допустима

В ОЧАКВАНЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБАТА ОТ ТЪРГОВЕЦА

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработено Студио Тито

КОНТАКТИ

Когато медиатор приеме да води процедурата по решаване на спора Ви с търговеца, получавате съобщение по електронна поща с текст:

„Стартирала медиация по жалба с вх. №

Здравейте,

Казвам се и съм Вашия медиатор по жалба с вх. № в онлайн център за алтернативно решаване на спорове НАИС.

Можете да прочетете повече за мен в профила ми.

Като Ваш медиатор съм длъжен/на да Ви уведомя, че медиацията има поверителен и доброволен характер, гарантира равнопоставеност на страните по спора, както и безпристрастност на медиатора.

Повече за процедурата можете да прочетете в Общите условия за разглеждане на потребителски жалби от Центъра за алтернативно решаване на спорове НАИС, както и тук.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Линк към жалбата“

Последвайки линка на жалбата, влизате в нейния екран, където вече можете да водите виртуален разговор, тип чат с търговеца и медиатора.

Покана за медиация по време на директни преговори от жалбоподател.

Медиацията може да бъде поискана по време на директни преговори, по всяко време от всяка от страните. Това се налага, когато двете страни не могат да се споразумеят и са изчерпали възможностите си да направят това сами. Тогава всеки от Вас може да поиска съдействието на трето, независимо и неутрално лице медиатор, като натисне бутон СТАРТИРАЙ МЕДИАЦИЯ.

Ако вие сте този, който иска да стартира медиация, натиснете бутона.

Полезна информация! Необходимо е да знаете, че медиацията е доброволна процедура, безплатна е за Вас и се заплаща от търговеца. Последният може и да не приеме да участва в нея. В такъв случай, той може да продължи чата в директните преговори с Вас.

Когато натиснете бутона СТАРТИРАЙ МЕДИАЦИЯ, ще видите екран с разяснителни текстове. Запознайте се подробно с тях. Ако прецените, че искате да продължите, натиснете бутон ПОТВЪРЖДЕНИЕ.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Електричество
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 60 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн
ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ: Непазване на поръчката/договора
ОПИСАНИЕ: Сметката ми за ток за последния месец е надвишена значително.
ИСКАНЕ: Искам да се замери наново потреблението и да се оправи грешката.
СЪБЪРВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

№371 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване

ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
СТАТУС: В процес на директни преговори

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД
Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас и Тестов търговец ООД.

на 26.06.2020г. в 16:05ч. Тестов търговец ООД написа:
не съм съгласен с вашето искане, компарамента са токи, на ви дължим пари.

Стартирано на Медиация - Жалба № 371

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

Сигурни ли сте, че сте изчерпали възможностите да се договорите с търговеца?

Ако потвърждавате искането си, необходимо е да знаете, че процедурата по медиация е безплатна за жалбоподателя и се заплаща от търговеца. Тя има добровolen характер и търговеца може да откаже да участва в нея.

Важно!
Ако търговецът приеме да участва в процедура по медиация, няма да имате повече достъп до чата от директните преговори с него. Също така, съгласно правилата и общите условия на НАИС, ако жалбата е вече подадена към други държавни органи/институции, органи за алтернативно решаване на спорове, НАИС може да откаже да съдейства за решаването на спора.

ПОТВЪРЖДЕНИЕ

ОТКАЗ

Ако се опитате да влезете в екрана на жалбата, вече няма да има бутон СТАРТИРАЙ МЕДИАЦИЯ.



НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ПРОФИЛ / ИЗХОД

ЖАЛБИ ПОДАЙ ЖАЛБА ПРОЧИТИ ИЗХОД

ЖАЛБА №370 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Вода
ДАТА НА ПОКУПАТА: 06.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 800 Лв.
ВИД НА ПОКУПАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАВАНЕ: Наспаване на поръчката/договора
ОПЛАВАНЕ: тест медиация от самото начало
УСЛОВИЕ: тест медиация от самото начало
СЪВЪРШАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИИТА: Не
ПОДАВАНЕ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№370 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване

ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (подписани
декларации)

СТАТУС: В процес на Медиация

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪБЩЕНИЯТА

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

© 2020 НАИС. Всички права запазени.

КОНТАКТИ

Търговецът получава съобщение от системата, че сте го поканили на медиация.

Ако той не приеме да участва в процедурата, можете да продължите с чата в директните преговори.

Ако приеме да участва, ще получите съобщение с текст:

„тартуране на медиация по жалба номер...“

Здравейте,

Търговец %s прие да участва в процедура по медиация, по жалба с вх. Номер %s.

В тези преговори ще Ви съдейства медиатор.

Ако приемате да участвате в процедурата по медиация (линк), е необходимо да се съгласите с това на страницата на жалбата. (този текст ще отпадне, ако направим декларацията в самото начало при подаване на жалбата като текст, в който се съгласява с медиацията)



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Линк към жалбата

Напомняме Ви, че тя е безплатна за Вас и се заплаща от търговеца.

Максималният срок за провеждането ѝ е 90 дни, считано от датата на Вашето съгласие. Прочетете повече за предимствата на процедурата по медиация тук. (линк към страницата за медиация).

При непостигане на медиаторско споразумение, процедурата се прекратява без правни последици за потребителя и търговеца.

Желаем Ви успех в преговорите!"

Когато медиаторът приеме да води процедурата, ще получите съобщение. При влизане в жалбата, ще виждате същите екрани, описани по-горе.

Стартиране на медиация по време на директни преговори от търговец

Търговецът също може да поиска директните преговори да преминат в медиация, ако счита че няма да можете да се споразумеете страни и има нужда от медиатор.

Ще получите съобщение по електронна поща, ако настъпи това събитие.

Понеже Вие сте се съгласили от самото начало, при подаване на жалбата, да участвате в процедура по медиация, след като медиатор приеме да я води, при влизане в екрана на жалбата и натискане бутон ПОКАЖИ СЪБОЩЕНИЯТА ще се отвори чат за медиация с двете секции.

Провеждане на медиация

След като е стартирала медиацията, при следващо влизане в екрана на жалбата вече имате нов чат.

За да виждате съобщенията от чата, трябва да натиснете бутон ПОКАЖИ СЪБОЩЕНИЯТА.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Важно! Ако преди това сте провеждали директни преговори в платформата на НАИС, имайте предвид, че старите съобщения от тях вече не са достъпни.

The screenshot displays the NAIS platform interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'НАИС', 'НОВИНИ', 'ЦЕНТЪР ЗА АРС', and 'ПОДАЙ ЖАЛБА'. The main content area shows a dispute case titled 'ЖАЛБА №370 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД'. Below the title, there is a section for 'ОПИСАНИЕ' (Description) with details about the product/service, date, value, and type of dispute. A red button labeled 'ДОБАВИ ФАЙЛ' (Add File) is visible. To the right, a sidebar contains information about the case, including the date of approval (26.06.2020г.) and the remaining time (89 дни до прекратяване). Below the main content, there is a section for 'КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ' (Confidential Messages) with a red button 'ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА' (Show Messages) and a blue button 'ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ' (End Mediation). A red arrow points to the 'ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА' button.

Чат екрана на процедурата по медиация има две секции:

- отляво за конфиденциални съобщения между Вас и медиатора- тези съобщения не се виждат от търговеца,
- отдясно общ чат между Вас, медиатора и търговец, видими за тримата участници.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ДОБАВИ ФАЙЛ

...

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪБЩЕНИЯ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И МЕДИАТОР НАИС (МЕДИАТОР)

Тези съобщения са конфиденциални и са видими само за Вас и Вашия Медиатор.

на 26.06.2020г. в 15:39ч. Медиатор НАИС написа:
Искани да Ви доверя нещо, което не исках да се казва на търговеца. Аз използвах стоката, но в момента, в който използвах, тя даде дефет. Не исках да го казвам на търговеца, защото няма да я приема за рекламация.

на 26.06.2020г. в 15:40ч. Вие написвате:
Уверявам Ви, че тази информация ще остане поверителна между мен и Вас, щом така искате. Помислете обаче, дали специалистите в сервиса няма да се досетят, че прекривате информация.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написвате:
Няма да разберат, защото аз на практика не я използвах. При леко докосване се отчути парче, явно е имало пукнатина.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написвате:
Въпрос на време е било да се чути, по-добре, че стана още след отварянето на опаковката.

НАПИСАМ СЪБЩЕНИЕ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС, МЕДИАТОР НАИС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас, Медиатор НАИС и Тестов търговец ООД.

на 26.06.2020г. в 15:43ч. Медиатор НАИС написа:
Г-н потребител, търговецът иска да разбере защо искате да върнете стоката. Моля пишете тук в общия чат, за да вижда и той съобщенията.

на 26.06.2020г. в 15:44ч. Вие написвате:
Стоката не отговаря на изискванията за качество. Отчути се парче щом я отворих да я вида. Искам да я върна и да получа друга, здрава. Искам също така да имам опция да я изпробвам.

Ново съобщение

на 26.06.2020г. в 15:44ч. Тестов търговец ООД написа:
За да изпробвате стоката, трябва да дойдете в магазина.

Напишете съобщение...

ИЗПРАТИ ОТКАЗ

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

© 2020 НАИС Разработа Studio Bito

КОНТАКТИ

ДОБАВИ ФАЙЛ

...

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪБЩЕНИЯ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И МЕДИАТОР НАИС (МЕДИАТОР)

Тези съобщения са конфиденциални и са видими само за Вас и Вашия Медиатор.

на 26.06.2020г. в 15:39ч. Медиатор НАИС написа:
Искани да Ви доверя нещо, което не исках да се казва на търговеца. Аз използвах стоката, но в момента, в който използвах, тя даде дефет. Не исках да го казвам на търговеца, защото няма да я приема за рекламация.

на 26.06.2020г. в 15:40ч. Вие написвате:
Уверявам Ви, че тази информация ще остане поверителна между мен и Вас, щом така искате. Помислете обаче, дали специалистите в сервиса няма да се досетят, че прекривате информация.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написвате:
Няма да разберат, защото аз на практика не я използвах. При леко докосване се отчути парче, явно е имало пукнатина.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написвате:
Въпрос на време е било да се чути, по-добре, че стана още след отварянето на опаковката.

НАПИСАМ СЪБЩЕНИЕ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС, МЕДИАТОР НАИС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас, Медиатор НАИС и Тестов търговец ООД.

на 26.06.2020г. в 15:43ч. Медиатор НАИС написа:
Г-н потребител, търговецът иска да разбере защо искате да върнете стоката. Моля пишете тук в общия чат, за да вижда и той съобщенията.

на 26.06.2020г. в 15:44ч. Вие написвате:
Стоката не отговаря на изискванията за качество. Отчути се парче щом я отворих да я вида. Искам да я върна и да получа друга, здрава. Искам също така да имам опция да я изпробвам.

Ново съобщение

на 26.06.2020г. в 15:44ч. Тестов търговец ООД написа:
За да изпробвате стоката, трябва да дойдете в магазина.

Напишете съобщение...

ИЗПРАТИ ОТКАЗ

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

© 2020 НАИС Разработа Studio Bito

КОНТАКТИ

44



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Полезна информация! Ако искате да напишете нещо, което да е видимо само за медиатора, уверете се, че пишете в лявата половина на чата.

За да напишете съобщение в някой от двата сектора, трябва да натиснете съответния бутон **НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ**.

ДОБАВИ ФАЙЛ

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И МЕДИАТОР НАИС (МЕДИАТОР)
Тези съобщения са конфиденциални и са видими само за Вас и Вашия Медиатор.

на 26.06.2020г. в 15:39ч. Медиатор НАИС написа:
Искам да Ви доверя нещо, което не искам да се казва на търговеца. Аз използвах стоката, но в момента, в който използвах, тя даде дефект. Не искам да го казвам на търговеца, защото няма да я приема за рекламация.

на 26.06.2020г. в 15:49ч. Вие написате:
Уверявам Ви, че тази информация ще остане поверителна между мен и Вас, щом така искате. Помислете обаче, дали специалистите в сервиса няма да се досетят, че прикривате информация.

на 26.06.2020г. в 15:51ч. Вие написате:
Няма да разбера, защото аз на практика не я използвах. При леко докосване се опукти парче, явно е имало пукнатина.

на 26.06.2020г. в 15:51ч. Вие написате:
Въпрос на време е било да се опукти, по-добре, че стана още след отварянето на опаковката.

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС, МЕДИАТОР НАИС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД
Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас, Медиатор НАИС и Тестов търговец ООД.

на 26.06.2020г. в 15:43ч. Медиатор НАИС написа:
Г-н потребител, търговецът иска да разбере защо искате да върнете стоката. Моля пишете тук в общия чат, за да вижда и той съобщенията.

на 26.06.2020г. в 15:48ч. Вие написате:
Стоката не отговори на изискванията за качество. Отпукна се парче орми и отпорих да я върна. Искам да я върна и да получа друга - здрава. Искам също така да имам опция да я използвам.

на 26.06.2020г. в 15:48ч. Тестов търговец ООД написа:
За да използвам стоката, трябва да дойда в магазина.

на 26.06.2020г. в 15:49ч. Вие написате:
Само че, нямам възможност да дойда в магазина, защото съм от друг град. Искам да я купя онлайн, но също така да имам възможност да я тествам. Ако не работи и дава дефект още на теста, искам да я върна.

НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ

НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

© 2020 НАИС. Разработа Studio Bito

КОНТАКТИ

Ще се отвори поле за писане. Можете да прикачвате и файлове от бутон **ДОБАВИ ФАЙЛ**. Когато приключите с писането на съобщението, натиснете бутон **ИЗПРАТИ**.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪБЩЕНИЯ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И МЕДИАТОР НАИС (МЕДИАТОР)
Тези съобщения са конфиденциални и са видими само за Вас и Вашият Медиатор.

на 26.06.2020г. в 15:39ч. Медиатор НАИС написа:
Искам да Ви доверя нещо, което не искам да се казва на търговеца. Аз използвах стоката, но в момента, в който използвах, тя даде дефект. Не искам да го казвам на търговеца, защото няма да я приема за рекламация.

на 26.06.2020г. в 15:40ч. Вие написате:
Уверявам Ви, че тази информация ще остане поверителна между мен и Вас, щом така искате. Помислете обаче, дали специалистите в сервиса няма да се досетят, че приеливате информация.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написате:
Няма да разберат, защото аз на практика не я използвах. При леко докосване се отчути парче, явно е имало пукнатина.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написате:
Въпрос на време е било да се чути, по-добре, че стана още след отварянето на опаковката.

→ Напиши съобщение...

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

ИЗПРАТИ ОТКАЗ

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС, МЕДИАТОР НАИС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД
Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас, Медиатор НАИС и Тестов търговец ООД.

на 26.06.2020г. в 15:42ч. Медиатор НАИС написа:
Г-н потребител, търговецът иска да разбере защо искате да върнете стоката. Моля пишете тук в общия чат, за да вижда и той съобщенията.

на 26.06.2020г. в 15:44ч. Вие написате:
Стоката не отговори на изискванията за качество. Отчути се парче щом я отворих да я видя. Искам да я върна и да получа друга, здрава. Искам също така да имам опция да я използвам.

на 26.06.2020г. в 15:44ч. Тестов търговец ООД написа:
За да използвам стоката, трябва да дойда в магазина.

на 26.06.2020г. в 15:45ч. Вие написате:
Само че, нямам възможност да дойда в магазина, защото съм от друг град. Искам да я купя онлайн, но също така да имам възможност да я тествам. Ако не работи и даде дефект още на теста, искам да я върна.

+ НАПИШИ СЪБЩЕНИЕ

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪБЩЕНИЯ

... В процес на Медиация

... тест медиация от самото начало

... СВЪРЗАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: НЯ

... ПОДАДЕНИ КАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: НЯ

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И МЕДИАТОР НАИС (МЕДИАТОР)
Тези съобщения са конфиденциални и са видими само за Вас и Вашият Медиатор.

на 26.06.2020г. в 15:39ч. Медиатор НАИС написа:
Искам да Ви доверя нещо, което не искам да се казва на търговеца. Аз използвах стоката, но в момента, в който използвах, тя даде дефект. Не искам да го казвам на търговеца, защото няма да я приема за рекламация.

на 26.06.2020г. в 15:40ч. Вие написате:
Уверявам Ви, че тази информация ще остане поверителна между мен и Вас, щом така искате. Помислете обаче, дали специалистите в сервиса няма да се досетят, че приеливате информация.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написате:
Няма да разберат, защото аз на практика не я използвах. При леко докосване се отчути парче, явно е имало пукнатина.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написате:
Въпрос на време е било да се чути, по-добре, че стана още след отварянето на опаковката.

+ НАПИШИ СЪБЩЕНИЕ

ИЗПРАТИ ОТКАЗ

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС, МЕДИАТОР НАИС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД
Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас, Медиатор НАИС и Тестов търговец ООД.

на 26.06.2020г. в 15:42ч. Медиатор НАИС написа:
Г-н потребител, търговецът иска да разбере защо искате да върнете стоката. Моля пишете тук в общия чат, за да вижда и той съобщенията.

на 26.06.2020г. в 15:44ч. Вие написате:
Стоката не отговори на изискванията за качество. Отчути се парче щом я отворих да я видя. Искам да я върна и да получа друга, здрава. Искам също така да имам опция да я използвам.

на 26.06.2020г. в 15:44ч. Тестов търговец ООД написа:
За да използвам стоката, трябва да дойда в магазина.

на 26.06.2020г. в 15:45ч. Вие написате:
Само че, нямам възможност да дойда в магазина, защото съм от друг град. Искам да я купя онлайн, но също така да имам възможност да я тествам. Ако не работи и даде дефект още на теста, искам да я върна.

ИЗПРАТИ ОТКАЗ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Оформяне на медиаторско споразумение

Когато се споразумеете с търговеца, медиаторът оформя предложение за споразумение на базата на решенията, около които сте се обединили двете страни и го поставя в екрана на чата.

Получавате съобщение на електронна поща със следния текст:

„Медиаторско споразумение по Жалба №

Здравейте,

Оформено е медиаторско споразумение по жалба

Очаква се Вашето съгласие по него.

Линк към жалбата“

При влизане в екрана на жалбата, ще видите самото споразумение, както и предложение да се съгласите с него. От бутон ИЗТЕГЛИ МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ го изтеглете и си го запаметете локално на Вашето устройство. Същия бутон има и в екрана на търговеца. Така и двете страни разполагате с документа.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Вода
ДАТА НА ПОКУПАТА: 06.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 800 Лв
ВИД НА ПОКУПАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Несплазано на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: тест медиация от самото начало
ИСКАНЕ: тест медиация от самото начало
СВЪРЗАНИЕ ИЛИ КОМЛИКАЦИЯ С КОМПАНИИТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

[+ ДОБАВИ ФАЙЛ](#)

№370 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване

ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД

МЕДИАТОР: Медиатор НАИС [\(подробен доклад\)](#)

СТАТУС: В процес на Медиация

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

[ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА](#)

[ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ](#)

ПРОЕКТ ЗА МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ
Дата 26.06.2020 г.

1. Потребителят ще върне стоката за сметка на търговеца. 2. Търговецът ще прати нов продукт по куриер, в уговорен между двамата ден. 3. Клиентът ще пробва пред куриера продукта в момента на получаване. 4. Ако продуктът е изправен, остави във владение на потребителя и се счита, че сделката е осъществена и приключена. Търговецът нищо не дължи на потребителя и потребителят не дължи нищо на търговеца. 5. Ако продуктът не е изправен, потребителят го връща по куриера за сметка на търговеца. Двете страни се уговарят дали да се изпрати нов продукт или да се върнат парите на потребителя.

[виж предходните споразумения](#)

[↓](#)

[↓ ИЗПЕТИ МЕДИАТОРСКОТО СПОРАЗУМЕНИЕ](#)

☐ Приемам предложеното споразумение.

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработка Студио Кито

КОНТАКТИ

След като прочетете внимателно текста на предложеното споразумение, слагате отметка за съгласие.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Вода
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 06.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 800 Лв
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ВИД ОПЛАЩАНЕ: Несплазано на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: тест медиация от самото начало
ИСКАНЕ: тест медиация от самото начало
СЪВЪРШАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНА КАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

[+ ДОБАВИ ФАЙЛ](#)

№370 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване

ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД

МЕДИАТОР: Медиатор НАИС [\(содержание\)](#)
[\(декларация\)](#)

СТАТУС: В процес на Медиация

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

[ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА](#)

[ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ](#)

ПРОЕКТ ЗА МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ
Дата 26.06.2020 г.

1. Потребителят ще върне стоката за сметка на търговеца. 2. Търговецът ще прати нов продукт по куриер, в уговорен между двамата ден. 3. Клиентът ще пробва пред куриера продукта в момента на получаване. 4. Ако продуктът е изправен, остава във владение на потребителя и се счита, че сделката е осъществена и приключена. Търговецът нищо не дължи на потребителя и потребителят не дължи нищо на търговеца. 5. Ако продуктът не е изправен, потребителят го връща по куриера за сметка на търговеца. Двете страни се уговарят дали да се изпрати нов продукт или да се върнат парите на потребителя.

ВИЖ ПРЕДХОДНИТЕ СПОРАЗУМЕНИЯ

[↓](#)

[↓ ИЗПЕЛИ МЕДИАТОРСКОТО СПОРАЗУМЕНИЕ](#)

[→](#) ☐ [Принимам предложеното споразумение.](#)

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработа Студио Бито

КОНТАКТИ

Ако не сте съгласни с нещо в споразумението, запишете в съобщение възраженията си.

Ако търговецът се съгласи с поправката, медиаторът ще изготви ново предложение.

От линка ВИЖ ПРЕДХОДНИ СПОРАЗУМЕНИЯ, можете да видите старите проекти за споразумения.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Вода
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 06.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 800 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Несплазване на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: тест медиация от самото начало
ИСКАНЕ: тест медиация от самото начало
СЪВЪРШАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ХАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

№379 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване

ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД

МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (подписан)
ДЕКЛАРАЦИЯ

СТАТУС: В процес на Медиация

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ПРОЕКТ ЗА МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ
Дата 26.06.2020 г.

1. Потребителят ще върне стоката за сметка на търговеца. 2. Търговецът ще прати нов продукт по куриер, в уговорен между двамата ден. 3. Клиентът ще пробва пред куриера продукта в момента на получаване. 4. Ако продуктът е изправен, остава във владение на потребителя и се счита, че сделката е осъществена и приключена. Търговецът нищо не дължи на потребителя и потребителят не дължи нищо на търговеца. 5. Ако продуктът не е изправен, потребителят го връща по куриера за сметка на търговеца. Двете страни се уговарят дали да се изпрати нов продукт или да се върнат парите на потребителя.

виж предходните споразумения

↓

↓ ИЗПЕЛИ МЕДИАТОРСКОТО СПОРАЗУМЕНИЕ

На 26.06.2020г. 16:49ч. Вие се съгласихте с предложеното споразумение.

След като сложите отметка за съгласие, ще се появи екран за потвърждение. Потвърдете още веднъж в този екран с натискане на ОК.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПОВИЩЕНИЕ: Тест медиация от самото начало. Искане: Тест медиация от самото начало. Съставяне или координиране с компаниите. Поддаване жалба или сигнал пред други органи.

dev.nais.bg says
Съгласаване се с така предложеното споразумение.

В процес на Медиация

ОК Cancel

ДОБАВИ ФАЙЛ

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ПРОЕКТ ЗА МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ
Дата 26.06.2020 г.

1. Потребителят ще върне стоката за сметка на търговеца. 2. Търговецът ще прати нов продукт по куриер, в уговорен между двамата ден. 3. Клиентът ще пробва пред куриера продукта в момента на получаване. 4. Ако продуктът е изправен, остава във владение на потребителя и се счита, че сделката е осъществена и приключена. Търговецът нищо не дължи на потребителя и потребителят не дължи нищо на търговеца. 5. Ако продуктът не е изправен, потребителят го връща по куриера за сметка на търговеца. Двете страни се уговарят дали да се изпрати нов продукт или да се върнат парите на потребителя.

ВИЖ ПРЕХОДНИТЕ СПОРАЗУМЕНИЯ

↓

↓ ИЗВЕЛИ МЕДИАТОРСКОТО СПОРАЗУМЕНИЕ

☐ Приемам предложеното споразумение.

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработа Студео Кито

КОНТАКТИ

Ако всичко е минало успешно ще видите в следващия екран надпис, че сте се съгласили със споразумението и датата на това събитие.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Вода
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 06.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 800 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ: Неспазване на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: тест медиация от самото начало
ИСКАНЕ: тест медиация от самото начало
СЪВЪРШАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№379 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване
ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (подписан)
РЕЗУЛТАТ: (подписан)
СТАТУС: В процес на Медиация

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ПРОЕКТ ЗА МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ
Дата 26.06.2020 г.

1. Потребителят ще върне стоката за сметка на търговеца. 2. Търговецът ще прати нов продукт по куриер, в уговорен между двамата ден. 3. Клиентът ще пробва пред куриера продукта в момента на получаване. 4. Ако продуктът е изправен, остава във владение на потребителя и се счита, че сделката е осъществена и приключена. Търговецът нищо не дължи на потребителя и потребителят не дължи нищо на търговеца. 5. Ако продуктът не е изправен, потребителят го връща по куриера за сметка на търговеца. Двете страни се уговарят дали да се изпрати нов продукт или да се върнат парите на потребителя.

Вижте предходните споразумения

↓

ИЗПЕЛИ МЕДИАТОРСКОТО СПОРАЗУМЕНИЕ

На 26.06.2020г. 16:49ч. Вие се съгласихте с предложеното споразумение.

Когато търговецът също се съгласи със споразумението, получавате съобщение на електронната си поща, а в екрана на жалбата виждате надпис с датата на това събитие.

Текстът на съобщението е:

„Съгласие по Жалба №

Здравейте,

Наг. вч. се съгласи с предложеното споразумение.

Линк към жалбата“

Като последвате линка към жалбата, нейният екран ще изглежда по този начин.



на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написате:
Няма да работят защото аз на практика не я използвах. При лено докосване се отчути парче, явно е имало пукнатина.

на 26.06.2020г. в 15:41ч. Вие написате:
Въпрос на връща е било да се очуки, по добре, че стана още след отварянето на опаковката.

За да използвате стоката, трябва да дойдете в магазина

на 26.06.2020г. в 15:45ч. Вие написате:
Само че, нямам възможност да дойда в магазина, защото съм от друг град. Искам да я купя онлайн, но още така да няма възможност да я тествам. Ако не работи и дадо дефект още на теста, искам да я върна.

на 26.06.2020г. в 16:42ч. Тестов търговец ООД написе:
Добре, ще ви изпратим стоката, можете да я отворите пред куриера и да я проверите, за да се уверите, че работи. Ако всичко е наред, остава при вас. Ако не работи, я връщате както я в опаковката на куриера, за наша сметка.

на 26.06.2020г. в 16:43ч. Вие написате:

ПРОЕКТ ЗА МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ
Дата 26.06.2020 г.

1. Потребителят ще върне стоката за сметка на търговеца. 2. Търговецът ще прати нов продукт по куриер, в уговорен между двамата ден. 3. Клиентът ще пробва пред куриера продукта в момента на получаване. 4. Ако продуктът е изправен, остава във владение на потребителя и се счита, че сделката е осъществена и приключена. Търговецът нищо не дължи на потребителя и потребителят не дължи нищо на търговеца. 5. Ако продуктът не е изправен, потребителят го връща по куриера за сметка на търговеца. Двете страни се уговарят дали да се изпрати нов продукт или да се върнат парите на потребителя.

Вижте предходните споразумения

ИЗТЕГЛИ МЕДИАТОРСКОТО СПОРАЗУМЕНИЕ

На 26.06.2020г. 16:53ч. Вие се съгласихте с предложеното споразумение.
На 26.06.2020г. 18:34ч. Тестов търговец ООД се съгласи с предложеното споразумение.

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ | © 2020 НАИС. Разработа Studio Bito | КОНТАКТИ

При получаване на второто съгласие, на която и да било от страните в процедурата по медиация, получавате съобщение на електронна поща със следния текст:

„Постигнато споразумение по жалба (номер на жалбата)

Здравейте,

На (Дата на второто съгласие) процедурата по медиация по жалба(номер на жалбата) приключи успешно с постигнато споразумение между двете страни.

Поздравяваме Ви за постигнатия успех!

Благодарим Ви, че използвахте платформата на НАИС!

До нови срещи!

(Линк към жалбата)“



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Прекратяване на процедура по медиация

Тъй като процедурата по медиация има доброволен характер, във всеки един момент, всяка от страните може да поиска прекратяването ѝ. Това може да стане от бутона ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ.

Добре е желанието Ви за прекратяване на медиацията да е добре обмислено.

Важно! За да прекратите медиация, е необходимо да сте напълно сигурни, че сте изчерпали всички възможности за решаване на спора, защото веднъж прекратена, процедурата повече не може да бъде възстановена.

След като натиснете бутона ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ, ще се отвори поле, където трябва да опишете основанията си да прекратите медиацията.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ЖАЛБИ

ПОДАЙ ЖАЛБА

ПРОФИЛ

ИЗХОД

ЖАЛБА №371 ДО ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Електричество
ДАТА НА ПОСЛАНА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОСЛАНА: 60 Лв.
ВИД НА ПОСЛАНА: Офлайн
ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ: Наслаждане на поръчката/договора
ОПИСАНИЕ: Сметката ми за ток за последния месец е надвишена значително.
ИСКАМЕ: Искам да се замори ново потребление и да се оправи грешката.
СВЪРЗАНИЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПЛЮМЕНТА: Не.
ПОДАВАНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не.

№371 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване
ТЪРГОВЕЦ: Тестов търговец ООД
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (содразсаван
ДЕКЛАРАЦИЯ)
СТАТУС: В процес на Медиация
ИНДИВИДУАЛНА МЕДИАЦИЯ: Приета

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪБЩЕНИЯ

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И МЕДИАТОР НАИС (МЕДИАТОР)
Тези съобщения са конфиденциални и са видими само за Вас и Вашия
Медиатор.

СЪБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС, МЕДИАТОР НАИС И ТЕСТОВ ТЪРГОВЕЦ ООД
Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас, Медиатор НАИС и
Тестов търговец ООД.

Прекрати медиацията - Жалба № 371

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА

МОЛЯ ОПИШЕТЕ ПРИЧИНАТА ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ!

ПОТВЪРЖДЕНИЕ

ОТКАЗ

Опишете подробно основанията си, след което натиснете бутон ПОТВЪРЖДЕНИЕ.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ЖАЛБА №355 ДО ТЪРГОВЕЦ НАИС/NAIS

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Електричество
ДАТА НА ПОКУПАТА: 05.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 60 лв.
ВИД НА ПОКУПАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Дефектен продукт
ОПЛАЩАНЕ: тест прекратяване на преговори
ИСКАНЕ: тест прекратяване на преговори
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№355 Одобрена на 12.06.2020г.
Остават 88 дни до прекратяване

ТЪРГОВЕЦ: Търговец НАИС/NAIS
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (подписани
декларации)
СТАТУС: В процес на Медиация

+ ДОБАВИ ФАЙЛ

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И МЕДИАТОР НАИС (МЕДИАТОР)
Тези съобщения са конфиденциални и са видими само за Вас и Вашият Медиатор.

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС, МЕДИАТОР НАИС И ТЪРГОВЕЦ НАИС/NAIS
Тези съобщения са конфиденциални и са видими за Вас, Медиатор НАИС и Търговец НАИС/NAIS.

Прекрати медиацията - Жалба № 355

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА

МОЛЯ ОПИШЕТЕ ПРИЧИНАТА ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ!

Направих повече от 3 предложения за решение на спора. Търговецът отказва да съдейства, не отговаря на съобщенията, не приема нито едно предложение, не прави свои предложения и не иска да се споразумеем. Нема смисъл да продължаваме. Ще отнеса жалбата към КЗП.

→ ПОТВЪРЖДЕНИЕ ОТКАЗ

Търговецът ще бъде уведомен за това Ваше решение със съобщение, което съдържа основанието, което сте описали.

Ако търговецът реши да прекрати процедура по медиация, ще получите съобщение от системата, съдържащо основанието за решението му.