



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

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



European
Commission

Това ръководство е създадено със съвместно
финансиране с Европейската Комисия

Съдържание

1. Регистрация на търговец	2
Регистрация на търговец от негов клиент- жалбоподател.....	2
Самостоятелно регистриране на търговец	5
2. Разглеждане на жалби.....	8
3. Директни преговори	11
Стартиране на директни преговори	12
Прекратяване на директни преговори поради постигнато споразумение.....	15
Прекратяване на директни преговори без постигнато споразумение	16
Автоматично прекратяване на директни преговори, поради изтичане на 30-дневния срок	17
Преминаване на директни преговори в медиация	18



4. Медиация.....	18
Стартиране на медиация в самото начало на разглеждане на жалба	18
Покана за медиация по време на директни преговори от жалбоподател.....	23
Стартиране на медиация по време на директни преговори от търговец.....	30
Провеждане на медиация.....	30
Оформяне на медиаторско споразумение	32
Прекратяване на процедура по медиация	39

За да използвате онлайн платформата на НАИС е необходимо:

- Да имате регистрация в нея,
- Да сте асоцииран член на сдружение НАИС,
- Да сте платили членски внос.

За да ползвате услугите директни преговори и/или медиация, трябва да сте закупили кредити за тях. Можете да прочетете повече за това [ТУК](#).

1. Регистрация на търговец

Регистрация в онлайн платформата на НАИС може:

- да Ви направи Ваш клиент при подаване на жалба към Вашата фирма за първи път или
- да си направите сами от екрана за регистрация

Регистрация на търговец от негов клиент- жалбоподател.



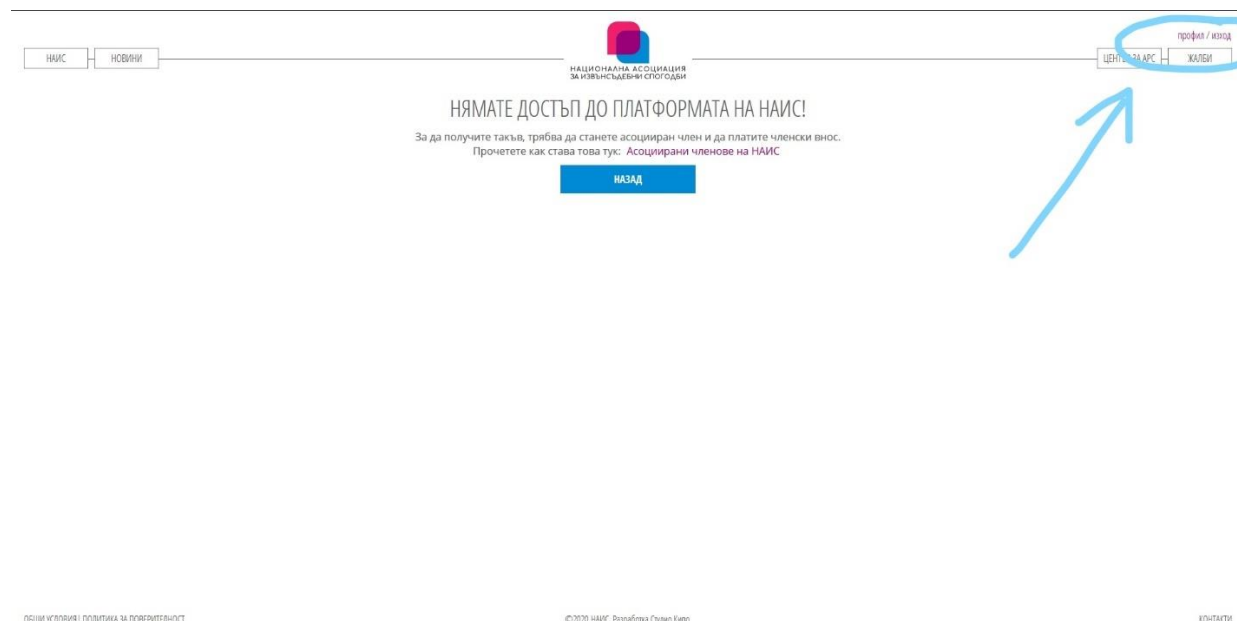
НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Когато Ваш клиент подава жалба към Вас, той въвежда данни за Вашата компания, както следва:

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

Когато жалбата постъпи в нашата платформа, Вие получавате автоматично съобщение, на мейл адреса, подаден от Вашия клиент. В това съобщение има линк за вход към новосъздадения Ви профил. Можете да го достъпите тук, като изберете менюто ПРОФИЛ в горния десен ъгъл на екрана.



За да бъде пълнен Вашия профил е необходимо да въведете следните данни:

- Кратко описание на предмет на дейност на фирмата
- Лице за контакт



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

- Адрес
- Град
- Телефонен номер за контакт

Важно! Необходимо е лицето за контакт да бъде внимателно избрано, защото то трябва да е оторизирано от Вашата компания да преговаря с клиенти, да участва в процедура по медиация, да взема решения за компенсиране на клиенти и всякакви др. решения, за които може да възникне необходимост в хода на преговорите по жалбата.

От този екран, можете да промените и коригирате данни. Например, ако мейл адресът, който е подаден от Вашия клиент не е подходящ и предпочитате да подадете мейл адрес на отдел обслужване на клиенти или жалби, можете да го коригирате.

След като въведете данните е необходимо да ги запазите от бутон ЗАПАЗИ ПРОМЕНИТЕ.

Кредитите за директни преговори и медиация се закупуват предварително. Повече прочетете [ТУК](#).

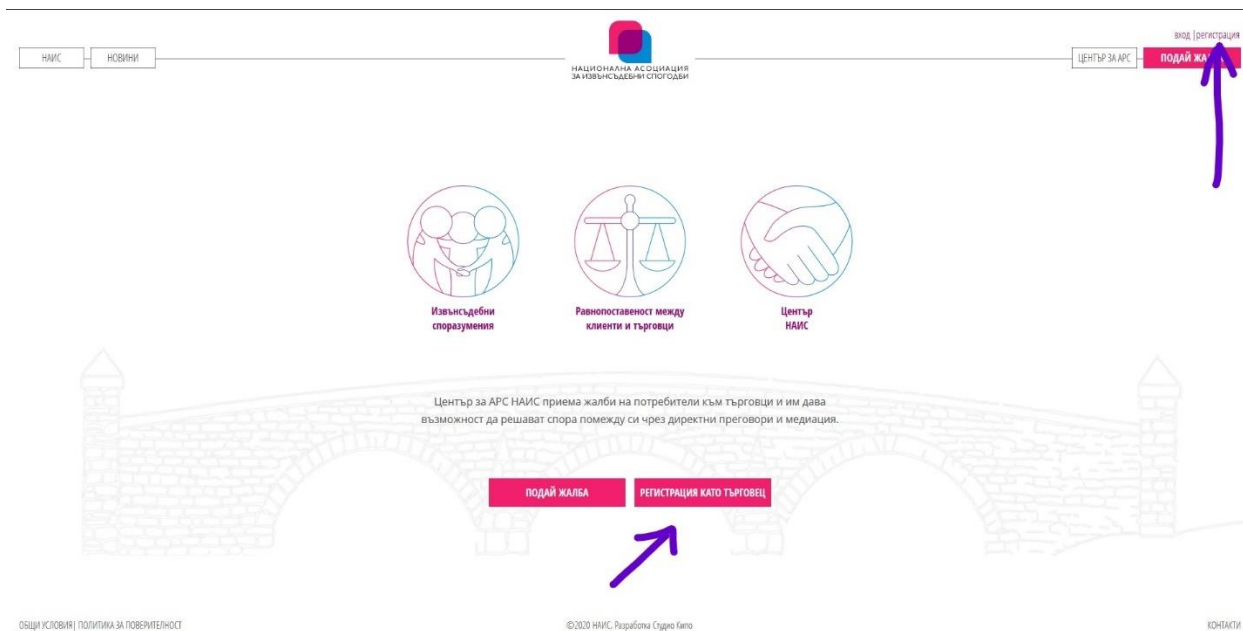


НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Самостоятелно регистриране на търговец

Във втория случай, когато сами се регистрирате като търговец, трябва да натиснете бутон РЕГИСТРАЦИЯ КАТО ТЪРГОВЕЦ или да изберете меню РЕГИСТРАЦИЯ в горния десен ъгъл на главната страница на nais.bg.



А. В екрана за регистрация, изберете бутон ТЪРГОВЕЦ, после въведете всички данни. Необходимо е да качите и лого на компанията в размер до 1 МБ,

В. Необходимо е да се съгласите с общите условия и политика за поверителност на НАИС,

С. Чрез бутон РЕГИСТРАЦИЯ подавате заявката си и Вашия профил се създава автоматично.



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 | **ТЪРГОВЕЦ** **A**

Компания*
[Text Field]

Кратко описание на предмет на дейност*
[Text Field]

Марка*
[Text Field]

Лице за контакт*
[Text Field]

Град*
[Text Field]

Адрес*
[Text Field]

ЕНВ*
[Text Field]

Уебсайт*
[Text Field]

Лого (jpg, jpeg, gif, png, bmp, до 1MB)*
[Browse...] No file selected.

Улещи*
[Text Field]

Телефон*
[Text Field]

☐ Съгласен съм с Общи условия и Политика за поверителност *

РЕГИСТРАЦИЯ **B**

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработка Студио Кито

КОНТАКТИ

След като натиснете бутон РЕГИСТРАЦИЯ, за да се уверите, че процесът е преминал успешно, ще се появи следният екран:



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС

НОВИНИ



ВИЕ СЕ РЕГИСТРИРАХТЕ УСПЕШНО В NAIS.BG!

Изпратихме Ви имейл с данни за достъп до вашия профил.

[вход](#) | [регистрация](#)

ЦЕНТЪР ЗА АРС

ПОДАЙ ЖАЛБА

[ОБЩИ УСЛОВИЯ](#) | [ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ](#)

©2020 НАИС. Разработка Studio Bero

[КОНТАКТИ](#)

В същото време, ще получите съобщение със следния текст:

„Добре дошли в Център за АРС НАИС!

Уважаеми г-н/г-жо,

Благодарим Ви за направената регистрация на Вашата фирма в онлайн платформата на Национална асоциация за извънсъдебни спогодби - НАИС.

Имейл адресът Ви за достъп е: XXXXXXXXX@mail.com

Паролата Ви за достъп е: XXXXXXXX

Моля да промените паролата си при първоначално влизане в системата.

За да можете да ползвате нашите услуги и да получите достъп до средата за преговори с Вашия клиент, е необходимо да станете наш асоцииран член и да платите годишен членски внос.

Прочетете повече тук: Асоциирани членове на НАИС“

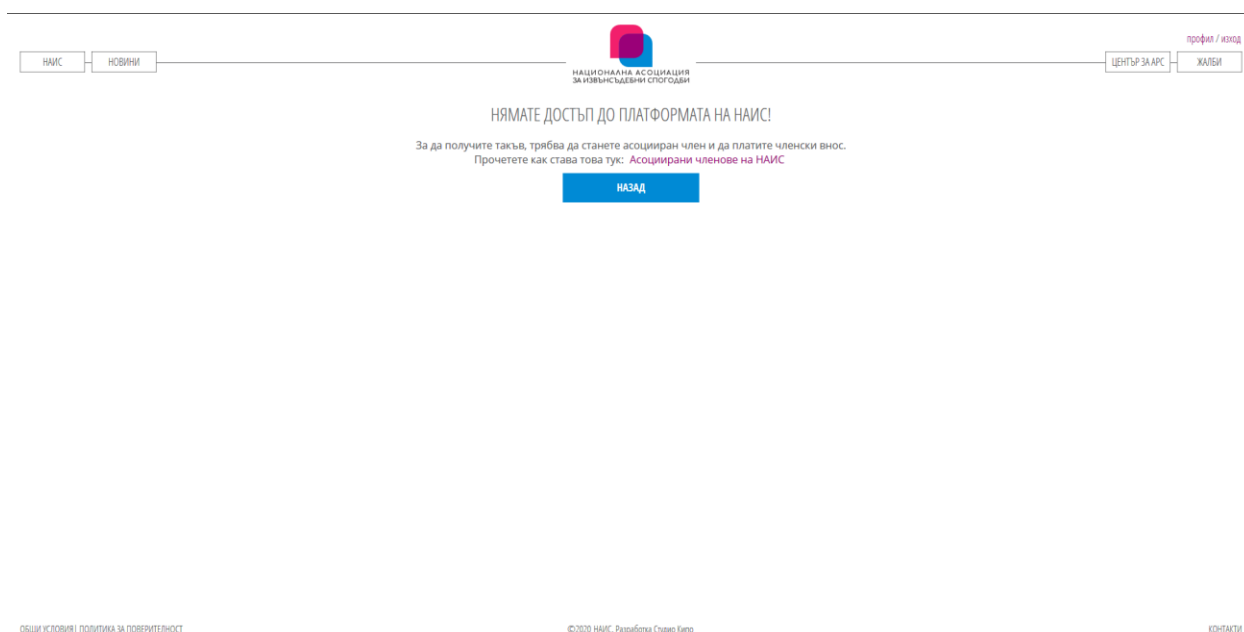


НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

За да можете да виждате съдържанието на жалби подадени към Вас в НАИС платформата, е необходимо да станете асоцииран член на НАИС и да имате закупени кредити за нашите услуги. Прочетете повече [ТУК](#).

Ако не сте асоцииран член на НАИС все още или не сте си платили/подновили членския внос, при влизане в нашата система, ще виждате следния екран:



Когато платите членския си внос, ще имате достъп до списъка с жалби и няма да виждате повече екрана.

2. Разглеждане на жалби

След като клиентът подаде жалба в нашата система, ние я проверяваме за допустимост. Повече за този процес можете да прочетете в Общите условия и правила на Център за АРС НАИС [ТУК](#).



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

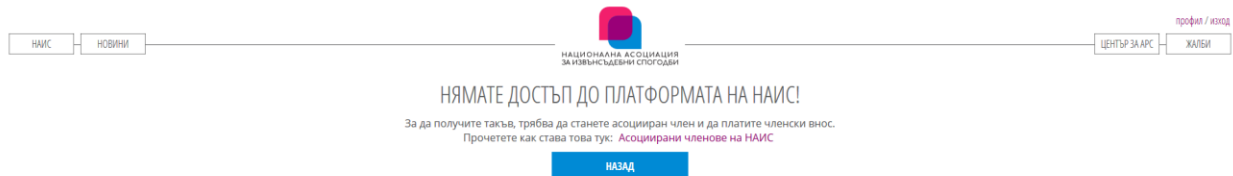
nais.bg, office@nais.bg

След като одобрим жалбата, тя се визуализира в екрана със списъка на жалбите, подадени към Вас. За да имате достъп до този екран, трябва да сте платили членски внос.

За да достъпите съдържание на жалба, е необходимо:

- да е платен членския внос на фирмата като асоцииран член на НАИС и
- да са закупени кредити за директни преговори и/или медиация.

Ако тези две условия не са изпълнени, при опит да достъпите съдържанието на жалбата ще видите този екран:



След като платите членския внос, ще имате достъп до списъка с подадените към Вас жалби. Можете да влезете в него от бутон ЖАЛБИ.



НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ЖАЛБИ

ЖАЛБИ

ДАТА	МЕДИАТОР	ЖАЛБОПОДАТЕЛ	СТАТУС
№360 От 24.06.2020	(Не е наличен)	Svilena Potrebiteľ Potrebiteľ	Одобрена като допустима

©2020 НАИС. Разработена Сигурно Гамма

Всяка новопостъпила жалба се разглежда за допустимост от администратор на Център за АРС НАИС. Когато одобри нова жалба, подадена към Вас, ще я видите най-отгоре на списъка с жалби, с удебелен шрифт и статус **ОДОБРЕНА КАТО ДОПУСТИМА**. Ако жалбата е отхвърлена, ще бъде със статус **Отхвърлена като недопустима**.

Чрез доближаване на курсора над информационния бокс в края на всяка жалба, се вижда кратка информация за нея.

- Дата на покупката на продукта/услугата предмет на жалбата
- Вид на покупката- дали е направена онлайн или офлайн
- Дали клиентът вече е имал контакт с Вашата фирма
- Дали клиентът е подавал жалбата към други организации и/или институции
- Оставащи дни до края на срока за провеждане на директни преговори с клиента в платформата на НАИС.



НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС ЖАЛБИ

ЖАЛБИ

ПРОФИЛ ИЗХОД

ДАТА	МЕДИАТОР	ЖАЛБОПОДАТЕЛ	СТАТУС
№360 От 24.06.2020	(Не е наличен)	Svilena Potrebiteľ Potrebiteľ	Одобрена като допустима

- Дата на покупката: 11.06.2020
- Вид на покупката: Онлайн
- Комуникация с компанията: Не
- Други жалби или сигнали: Не
- Остават 29 дни до прекратяване

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработка Studio Kato

КОНТАКТИ

За да ползвате някоя от услугите на Център за АРС НАИС, директни преговори и/или медиация, трябва сте закупили съответните кредити. Прочетете повече за това [ТУК](#).

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, Вашия клиент иска да Ви даде втори шанс да се опитате да намерите решение с помощта на трето, независимо и неутрално лице медиатор. При тази ситуация, не е необходимо да минавате през фаза ДИРЕКТНИ ПРЕГОВОРИ и можете да изберете направо опцията МЕДИАЦИЯ.

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

Как се стартира процедура по медиация, прочетете по надолу.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Стартиране на директни преговори

Директни преговори се стартират след избор на услугата от бутон ДИРЕКТНИ ПРЕГОВОРИ.

НАИС | НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС | ЖАЛБИ | профил / изход

ЖАЛБИ

ПРОФИЛ | ИЗХОД

ДАТА	МЕДИАТОР	ЖАЛОПОДАТЕЛ	СТАТУС
№360 От 24.06.2020	(Не е наличен)	Svilena Potrebitel Potrebitel	Одобрена като допустима

Отваряне и Преглед - Жалба № 360 От 24.06.2020

ДИРЕКТНИ ПРЕГОВОРИ

Тази стъпка ще използва 1 от вашите кредити!

Искате ли да продължите?

ДА НЕ

<https://dev.nais.bg/complaints/360/negotiations>

След натискане на ДА, стартира срокът за провеждане на директни преговори, който е 30 дена.

За да отворите съобщенията от чата, натиснете бутон ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА.



НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

профил / изход

ЦЕНТЪР ЗА АРС ЖАЛБИ

ЖАЛБИ ПРОФИЛ ИЗХОД

ЖАЛБА №360 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Потребителски стоки
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Мебели и домашен текстил
ДАТА НА ПОКУПАКА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАКА: 500 Лв.
ВИД НА ПОКУПАКА: Онлайн
ТИП ОПЛАВАНЕ: Несплаване на поръчката/договора
ОПЛАВАНЕ: Продуктът не пристигна в уговорения ден и час. Бях принуден да чакам
вкъщи да дойде доставка, която изобщо не се появи. Изгубих много време,
трябваше да бъда на работа в този момент, получих наказание от работодателя.

Виж още

ИСКЪН: Искан компенсация в размер на 250 лв., колкото е размерът на удържката
от заплатата ми, за дете не бях на работа, плюс 50 лв компенсация за
причинените неудобства.

СЪРЪЧВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не

ПОДАРИЛИ ЖАЛБА ИЛИ СИТУАЦИЯ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№360 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване

ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС

СТАТУС: В процес на директни преговори

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯ

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработка Судео Като

КОНТАКТИ

Ще се отвори диалогът, където можете да въвеждате съобщения и да получавате такива от жалбоподателя.

Важно! Ако водите чат в реално време с жалбоподателя, добре е да опреснявате екрана, от време на време, за да виждате най-актуалните съобщения.

За да напишете съобщение, натиснете бутон **НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ**. В прозорецът, който се отваря:

- А. Записвате текста,
- Б. Прикачвате файл, ако е нужно,
- В. Натискате бутон **ИЗПРАТИ**.



ВИД НА ПОЖАЛБА: Онлайн
ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ: Неплащане на поръчката/договор
ОПЛАВНЕНИЕ: Продуктът не пристига в уговорения ден и час. Бях принуден да чакам
вкъщи да дойде доставка, която изобщо не се появи. Изгубих много време,
трябваше да бъда на работа в този момент, получих наказание от работодателя.

СТАТУС: В процес на директни преговори

ВИК ОЩЕ
ИСКАНЕ: Искан компенсация в размер на 250 лв, колкото е размерът на удържката
от заплатата ми, за дето не бях на работа, плюс 50 лв компенсация за
причинените неудобства.
СЪРЪЗВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

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

на 24.06.2020г. в 12:23ч. Тестов Потребител НАИС написа:
Много ми е да разтедате жалбата ми и да промените разбирането за «неудобството», което ми създадохте.

на 24.06.2020г. в 12:28ч. Вие написвате:
Съжалявам, че е станало недоразумение. Не разбирам, как сте се разминали с доставката. Той опде на адреса и даде обратна
връзка, че няма нищо.

Напишете съобщение:

ДОБАВИ ФАЙЛ **ИЗПРАТИ** **ОТКАЗ**

СТАТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

Директните преговори могат:

- Да бъдат прекратени от жалбоподателя поради постигане споразумение помежду Ви,
- Да бъдат прекратени от страна на жалбоподателя поради невъзможност да се споразумеете,
- Да бъдат автоматично прекратени от система, поради изтичане на срока от 30 дена без да е постигнато споразумение,
- Да преминат в медиация.

Важно! Като търговец Вие не можете да прекратите директни преговори, тъй като във Ваш интерес е да се опитате да се споразумеете с жалбоподателя, за да не отнесе жалбата си към други институции или съд. В случай, че това не се получава, винаги може да поискате преминаване към медиация, за да имате втори шанс за намиране решение на спора.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Прекратяване на директни преговори поради постигнато споразумение

В първия случай, прекратяване с постигане споразумение, жалбоподателя прекратява директните преговори и записва, че са завършили със споразумение в системата. Вие получавате известие чрез електронната си поща със следния текст:

„Поздравяваме Ви за постигнато споразумение по жалба с вх. №!“

Уважаеми г-н/г-жо,

С настоящото Ви уведомяваме, че Вашият клиент, с когото преговаряхте по жалба с вх. №, прекрати преговорите поради постигнато споразумение между Вас.

Благодарим Ви, че използвахте платформата на НАИС!

До нови срещи!

Линк към жалбата“

При влизане в екрана на жалбата ще видите надпис, че преговорите са приключили успешно и дата, на която е станало това.

The screenshot displays the NAIS platform interface. At the top, there's a header with the NAIS logo and navigation links like 'ЖАЛБИ', 'ПРОФИЛ', and 'ИЗХОД'. The main content area shows a complaint case titled 'ЖАЛБА №360 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС'. Below the title, there's a section 'ОПИСАНИЕ:' containing details about the product/service, purchase date, value, and payment type. A red box highlights the status: '№360 Одобрена на 24.06.2020г.' and 'ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС'. Below this, there's a message: 'УСПЕШНО ПРИКЛЮЧЕНИ ПРЕГОВОРИ 24.06.2020'. At the bottom, there's a section for 'КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ' with a 'ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА' button. The footer contains legal terms, copyright information, and contact details.



Прекратяване на директни преговори без постигнато споразумение

Във втория случай, прекратяване без споразумение от страна на жалбоподателя, ще получите съобщение по електронна поща с текст:

„Прекратени преговори по жалба с вх. № без постигнато споразумение

Уважаеми г-н/г-жо,

С настоящото Ви уведомяваме, че Вашият клиент, с когото преговаряхте по жалба вх. №, прекрати преговорите без да е постигнато споразумение.

Съжаляваме, че не можахте да се споразумеете!

Все още има възможност да се опитате да потърсите взаимно изгодно решение на спора си с него, като го поканите на процедура по медиация чрез натискане на бутона "стартиране на медиация", в самия екран на жалбата.

Процедурата по медиация е безплатна за жалбоподателя и се заплаща от търговеца. Тя е доброволна и жалбоподателят може да откаже да участва в нея, за което ще бъдете уведомени.

За да можете да проведете медиация в нашата платформа е необходимо да имате закупени кредити.

Прочетете повече за това на нашия сайт - Асоциирани членове на НАИС. Максималният срок за провеждането ѝ е 90 дена от съгласието на двете страни за участие в нея.

Добре е да знаете, че ако не се опитате да решите спора с Вашия клиент, същият може да се обърне към други органи и институции като КЗП, съд, омбудсман и др.

Ако имате въпроси, можете да се свържете с нас на office@nais.bg

Линк към жалбата“

На екрана на жалбата ще видите текст, че преговорите са прекратени без споразумение и датата, на която се е случило това.



НАИС НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

профил / изход

ЦЕНТЪР ЗА АРС ЖАЛБИ

ЖАЛБИ ПРОФИЛ ИЗХОД

ЖАЛБА №361 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Финансови услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Небанковски
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 1000 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАКВАНЕ: Кредитора вдигна лихвата без предупреждение
ОПЛАКВАНЕ: Лихвата беше вдигната без предупреждение. Бих искала това да се коригира.
ИСКАНЕ: Искам да се намали дължимата сума с 25 лв.
СВЪРЗВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№361 Одобрена на 24.06.2020г.
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СЪОБЩЕНИЕ: Прекратени преговори без постигнато споразумение

ПРЕГОВОРИ ПРЕКРАТЕНИ БЕЗ СПОРАЗУМЕНИЕ

24.06.2020

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

Тъй като това е доста неблагоприятен изход от ситуацията, оставили сме възможност да се стартира медиация, независимо, че е имало прекратяване на преговорите. Това можете да го направите Вие като търговец, а също и жалбоподателя. За тази цел, трябва да натиснете бутона **СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ**.

Полезна информация! Добре е да знаете, че ако не се постигне споразумение, било то чрез директни преговори или медиация, жалбоподателят може да се обърне към други институции и организации като КЗП, омбудсман, съд и др. Именно за това оставяме опцията да се проведе медиация, в случай че директните преговори са прекратени без споразумение или е изтекъл на срока от 30 дни.

Автоматично прекратяване на директни преговори, поради изтичане 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 Ваша покана, още от самото начало, когато разглеждате жалбата,
- 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 потребителя.

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

Стартиране на медиация в самото начало на разглеждане на жалба

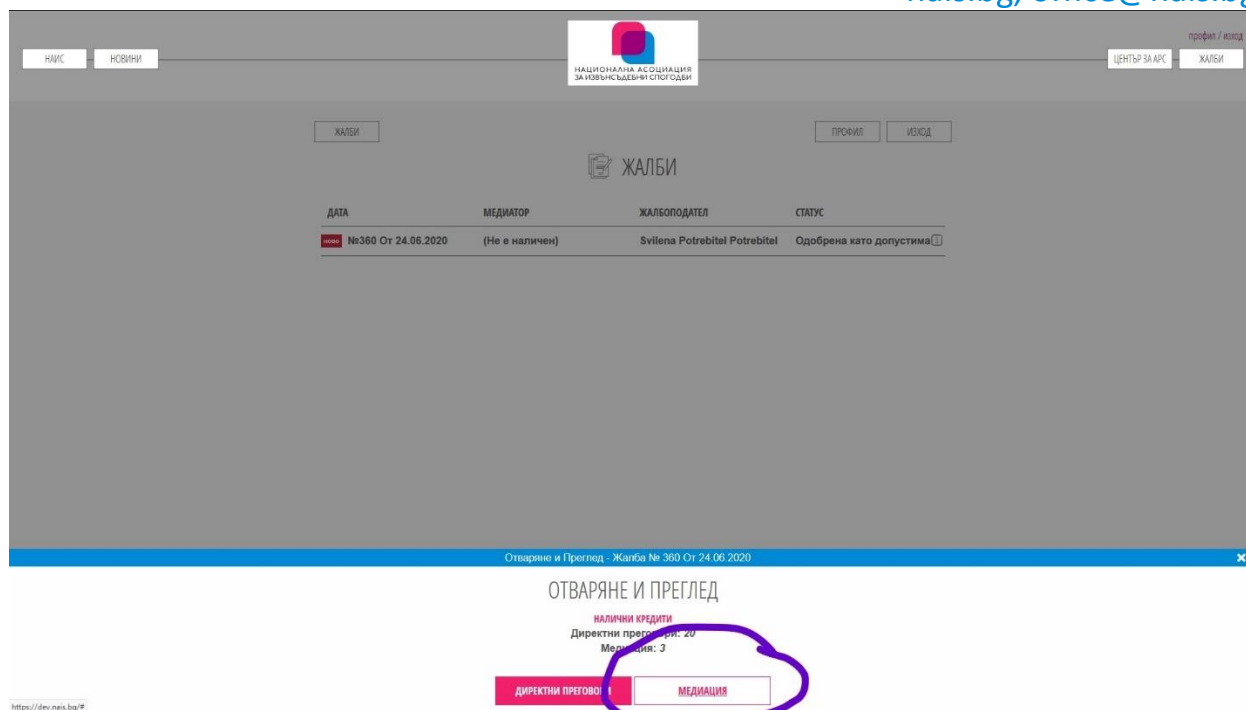
В първия случай, медиацията може да бъде поискана от търговеца още при разглеждане на жалбата. Това е препоръчително да стане, само ако жалбата вече е била депозирана пред търговеца на неговите комуникационни канали и са проведени директни преговори с жалбоподателя. Също така, тази опция се препоръчва, когато е необходимо спешно да се реши спора, поради опасност от бързо влошаване на отношенията между двете страни и евентуална вероятност за депозиране на жалба пред КЗП, търсене на права по съдебен път и други нежелателни за търговеца ситуации.

Още при отваряне текста на жалбата, търговецът избира да проведе процедура по медиация като натиска бутон МЕДИАЦИЯ.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg



След потвърждение, излиза екран с разяснителни текстове и бутон за ПОТВРЪЖДЕНИЕ или ОТКАЗ. Изчетете го внимателно. Запознайте се с процедурата по [медияция](#) и с [цената на кредита за нея](#), както и с [Общите условия и правила за работа на Център за АРС НАИС](#).

Натискайки бутона за потвърждение, Вие се съгласявате да участвате в процедура по медияция, като текстът на съгласието може да се изтегли от линка на надписа **приемете съгласието за участие в процедурата**.

Снимка

След като потвърдите, ще видите екран в който можете да поискате системата да назначи медиатор автоматично.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУЖИЕ: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУЖИЕ: Строителство
ДАТА НА ПОКЪПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКЪПКАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКЪПКАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителят не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
УСЛОВИЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноса с 5000 лв.
СВЪРЗАНИЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

**№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване**

ЖАЛОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори
ИНЦИДЕНТНА МЕДИАЦИЯ: Заверена

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ ***

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написвате:
Като вече Ви обясниха, възникнаха обстоятелства, които не зависеха от нас във връзка с пандемията от Ковид. Ние имаме възможност да правим такива обещания. Ако върнем суми на всички собственици, ще фатераме и ние да можем да направим нещо една от довършените работи по била.

Стартиране на Медиации - Жалба № 362

ИЗБОР НА МЕДИАТОР

Повече информация за медиаторите: [тук](#)

☒ Ние системата избира медиатор "на произволен принцип" ☐ Изберете медиатор

ИСКАТЕ ЛИ ДА ПРОДЪЛЖИТЕ?

Също така, имате опция да изберете основен и резервен медиатор от падащото меню. Резервният медиатор ще поеме да води процедурата, само ако първият не е наличен или си направи отвод.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителът не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
ИСКАНЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноска с 5000 лв.
СВЪРЗАНИЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори
ИНЦИДЕНТНА МЕДИАЦИЯ: Заявена

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ ***

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написвате: **Стартирано на Медиация - Жалба № 362**

ИЗБОР НА МЕДИАТОР

Повече информации за медиаторите: [тук](#)

☐ Нека системата избере медиатор "на произволен принцип" ☒ Изберете медиатор

Основен Медиатор Резервен Медиатор

Избери медиатор

Избери медиатор

Медиатор (НАИС) Киро
Медиатор НАИС
Наско Маринов
Резервен Медиатор
Свилен Насалевски

ДА ПРОДЪЛЖИТЕ?

ПРОДЪЛЖИ ОТКАЗ

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителът не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
ИСКАНЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноска с 5000 лв.
СВЪРЗАНИЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори
ИНЦИДЕНТНА МЕДИАЦИЯ: Заявена

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ ***

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написвате: **Стартирано на Медиация - Жалба № 362**

ИЗБОР НА МЕДИАТОР

Повече информации за медиаторите: [тук](#)

☐ Нека системата избере медиатор "на произволен принцип" ☒ Изберете медиатор

Основен Медиатор Резервен Медиатор

Медиатор НАИС

Резервен Медиатор

ИСКАТЕ ЛИ ДА ПРОДЪЛЖИТЕ?

ПРОДЪЛЖИ ОТКАЗ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

След като натиснете бутон ПРОДЪЛЖИ, ще видите екран, който Ви информира, че е необходимо да си закупите кредити за процедурата по медиация. Ако нямате закупени кредити, необходимо е да го направите възможно най-скоро.

Ако всичко е преминало успешно, накрая ще видите надпис, който Ви информира, че се очаква одобрение на жалбата от медиатор.

The screenshot displays the NAIS online portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'НАИС', 'НОВИНИ', 'ЦЕНТЪР ЗА АРС', and 'ЖАЛБИ'. A user profile link 'профил / изход' is also present. The main content area shows a complaint case titled 'ЖАЛБА №362 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС'. Below the title, there is a section 'ОПИСАНИЕ:' containing details about the complaint, including the product/service, purchase date, value, and the nature of the dispute. A red box on the right side of the case details indicates that the complaint has been accepted by the mediator on 24.06.2020, with 29 days remaining for the procedure. At the bottom of the case details, there is a status bar indicating 'В ОЧАКВАНЕ НА ОДОБРЕНИЕ НА ЖАЛБАТА ОТ МЕДИАТОР'.

Когато медиаторът приеме да води процедурата по медиация, ще получите 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 длъжна/ен да Ви уведомя, че медиацията има поверителен и доброволен характер, гарантира равнопоставеност на страните по спора, както и безпристрастност на медиатора.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

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.

Линк към жалбата“

При следващо влизане в екрана на жалбата вече ще имате нов чат. Старите съобщения от директните преговори вече не са достъпни.

За да виждате съобщенията от чата на медиацията, трябва да натиснете бутон ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА.

The screenshot displays the NAIS portal interface. At the top, there is a navigation bar with the NAIS logo, the text "НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ", and user links for "профил / изход" and "ЖАЛБИ". Below the navigation bar, the main content area shows a complaint case titled "ЖАЛБА №362 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС". The case details include: "ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги", "ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство", "ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020", "СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 240000 Лв.", "ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн", "ТИП ОПЛАЩАВАНЕ: Неплащане на поръчката/договора", "ОПЛАЩАВАНЕ: Строителят не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.", "ИСКАНЕ: Искане да ни се намали сумата на последната вноска с 5000 лв. свързване или консолидация с компанията. Не", and "ПОДАРИЛИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не". To the right of the case details, there is a status box indicating "№362 Одобрена на 24.06.2020г.", "Остават 89 дни до прекратяване", "ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС", "МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (подписани декларации)", "СТАТУС: В процес на Медиация", and "ИНИЦИИРАНА МЕДИАЦИЯ: Приета". Below the case details, there is a section for "КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ" with buttons for "ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА" and "ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ". At the bottom of the page, there are links for "ОБЩИ УСЛОВИЯ", "ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ", "©2020 НАИС. Разработка Studio Kimo", and "КОНТАКТИ".

Покана за медиация по време на директни преговори от жалбоподател.

При вторият случай, медиацията може да бъде поискана по време на директни преговори от жалбоподателя. Ако такова събитие настъпи, ще разберете за него, чрез съобщение по електронна поща със следния текст:



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

„Покана за процедура по медиация по жалба с вх. N.....

Здравейте г-жо/г-н,

Жалбоподател Ви покани на процедура по медиация във връзка с жалба вх. №

Ако сте съгласни, влезте в екрана на жалбата и приемете.

Необходимо е да знаете, че процедурата по медиация е безплатна за жалбоподателя и се заплащат от Вас. Участието в нея е доброволно и имате право да откажете.

За да проведете медиация, е необходимо да имате закупени кредити. Как става това можете да прочетете тук.

Важно!

Ако преминете към медиация, няма да имате повече достъп до чата на 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.

В случай, че не се съгласявате да се проведе медиация, не приемайте и просто продължете чата с жалбоподателя.

Повече за процедурата по медиация можете да прочетете тук.

Линк към жалбата

Желаем Ви успех в преговорите!“

Когато влезете в екрана на жалбата, ще видите бутон с надпис ПРИЕМИ СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ. За да приемете да продължите с процедура по медиация, натиснете бутона.



ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство
ДАТА НА ПОКЪПАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКЪПАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКЪПАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителят не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
ИСКАНЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноса с 5000 лв.
СЪВЪРШАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори
ИНЦИДЕНТНА МЕДИАЦИЯ: Заявена

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написвате:
Като вече Ви обяснихме, възникнаха обстоятелства, които не зависеха от нас във връзка с пандемията от Ковид. Ние имаме възможност да правим такъв обещател. Ако върнем суми на всички собственици, ще фалитираме и няма да можем да направим нито една от договорствените работи по блока.

на 24.06.2020г. в 14:52ч. Тестов Потребител НАИС написва:
Не на всички собственици не са върнати имотите, а само на 5. Това не значи че на всички ще дължите по 5000 лв. Настояваме да ни обещаете.

+ НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ

→ ПРИЕМИ СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ | ©2020 НАИС. Разработено Studio Bello | КОНТАКТИ

Ако не желаете да преминете към медиация, просто продължете директните преговори, пишейки съобщения.

Когато приемете да участвате в медиация, чрез натискане на бутона, излиза екран с разяснителни текстове и бутон за ПОТВЪРЖДЕНИЕ или ОТКАЗ. Изчетете го внимателно. Запознайте се с процедурата по [медиация](#) и с [цената на кредита за нея](#), както и с [Общите условия и правила за работа на Център за АРС НАИС](#).

Натискайки бутона за потвърждение, Вие се съгласявате да участвате в процедура по медиация, като текстът на съгласието може да се изтегли от линка на надписа **приемете съгласието за участие в процедурата**.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги

ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство

ДАТА НА ПОКЪПКАТА: 04.06.2020

СТОЙНОСТ НА ПОКЪПКАТА: 240000 Лв.

ВИД НА ПОКЪПКАТА: Офлайн

ТИП ОПЛАКВАНЕ: Неплазване на поръчката/договора

ОПЛАКВАНЕ: Строителът не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.

ИСКАНЕ: Искане да ни се намали сумата на последната вноска с 5000 лв.

СВЪРЗАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не

ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване

ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС

СТАТУС: В процес на директни преговори

ИНЦИДЕНТНА МЕДИАЦИЯ: Запавена

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написвате:

Като вече Ви обяснихме, възникнаха обстоятелства, които не зависеха от нас във връзка с пандемията от Ковид. Ние нямаме възможност да правим такива обещания. Ако върнем суми на всички собственици, ще фалитираме и няма да можем да направим нито една от договорените работи по вноса.

Стартиране на Медиация - Жалба № 362

СТАРТИРАНЕ НА МЕДИАЦИЯ

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

Ако потвърждавате искането си, е необходимо да знаете, че по този начин приемате съгласието за участие в процедурата по медиация. Тази процедура е безплатна за жалбоподателя и се заплаща от Вас. Тя има доброволен характер и жалбоподателят може да откаже да участва в нея.

Важно!

Ако преминаете към медиация, няма да имате повече достъп до чата от директните преговори с него.

За да проведете медиация, е необходимо да имате закупени кредити. Как става това можете да прочетете [тук](#).

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

След като потвърдите, ще видите екран в който можете да поискате системата да назначи медиатор автоматично.

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги

ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство

ДАТА НА ПОКЪПКАТА: 04.06.2020

СТОЙНОСТ НА ПОКЪПКАТА: 240000 Лв.

ВИД НА ПОКЪПКАТА: Офлайн

ТИП ОПЛАКВАНЕ: Неплазване на поръчката/договора

ОПЛАКВАНЕ: Строителът не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.

ИСКАНЕ: Искане да ни се намали сумата на последната вноска с 5000 лв.

СВЪРЗАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не

ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване

ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС

СТАТУС: В процес на директни преговори

ИНЦИДЕНТНА МЕДИАЦИЯ: Запавена

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написвате:

Като вече Ви обяснихме, възникнаха обстоятелства, които не зависеха от нас във връзка с пандемията от Ковид. Ние нямаме възможност да правим такива обещания. Ако върнем суми на всички собственици, ще фалитираме и няма да можем да направим нито една от договорените работи по вноса.

Стартиране на Медиация - Жалба № 362

ИЗБОР НА МЕДИАТОР

Повече информация за медиаторите [тук](#)

☒ Неща системата избере медиатор "на произволен принцип" ☐ Изберете медиатор

ИСКАТЕ ЛИ ДА ПРОДЪЛЖИТЕ?

ПРОДЪЛЖИ

ОТКАЗ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Също така, имате опция да изберете Вие основен и резервен медиатор от падащото меню. Резервният медиатор ще поеме да води процедурата, само ако първият не е наличен или си направи отвод.

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителът не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
ИСКАНЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноса с 5000 лв.
СВЪРЗАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори
ИНИЦИАЛНА МЕДИАЦИЯ: Заявена

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написате:
Като вече Ви обяснихме, възникнало обстоятелство, което не зависи от нас във връзка с пандемията от Ковид. Ние имаме възможност да правим такива обещания. Ако върнем суми на всички собственици, ще фатално и няма да можем да направим нито една от договорените работи по дома.

Стартиране на Медиация - Жалба № 362

ИЗБОР НА МЕДИАТОР

Повече информация за медиаторите: [тук](#)

☒ Ние системно избираме медиатор "на произволен принцип" ☐ Изберете медиатор

ИСКАТЕ ЛИ ДА ПРОДЪЛЖИТЕ?



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство
ДАТА НА ПОКУПАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКУПАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителят не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
ИСКАНЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноса с 5000 лв.
СВЪРЗАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори
ИНДИВИДУАЛНА МЕДИАЦИЯ: Заявена

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ ***

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написвате:

Стартирано на Медиации - Жалба № 362

ИЗБОР НА МЕДИАТОР

Повече информация за медиаторите: [тук](#)

☐ Нека системата избере медиатор "на произволен принцип" ☒ Изберете медиатор

Основен Медиатор

Избери медиатор

Избери медиатор

Медиатор (НАИС) Киро

Медиатор НАИС

Наско Маринов

Резервен Медиатор

Свилен Насалевски

Резервен Медиатор

Избери медиатор

ДА ПРОДЪЛЖИТЕ?

ПРОДЪЛЖИ

ОТКАЗ

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство
ДАТА НА ПОКУПАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКУПАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителят не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
ИСКАНЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноса с 5000 лв.
СВЪРЗАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 29 дни до прекратяване
ЖАЛОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
СТАТУС: В процес на директни преговори
ИНДИВИДУАЛНА МЕДИАЦИЯ: Заявена

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ ***

СЪОБЩЕНИЯ МЕЖДУ ВАС И ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

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

на 24.06.2020г. в 14:51ч. Вие написвате:

Стартирано на Медиации - Жалба № 362

ИЗБОР НА МЕДИАТОР

Повече информация за медиаторите: [тук](#)

☐ Нека системата избере медиатор "на произволен принцип" ☒ Изберете медиатор

Основен Медиатор

Медиатор НАИС

Резервен Медиатор

Избери медиатор

ИСКАТЕ ЛИ ДА ПРОДЪЛЖИТЕ?

ПРОДЪЛЖИ

ОТКАЗ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

След като натиснете бутон ПРОДЪЛЖИ, ще видите екран, който Ви информира, че е необходимо да си закупите кредити за процедурата по медиация. Ако нямате закупени кредити, необходимо е да го направите възможно най-скоро.

Срокът за провеждането на процедурата по медиация е 90 дена.

Ако всичко е преминало успешно, накрая ще видите надпис, който Ви информира, че се очаква одобрение на жалбата от медиатор.

The screenshot displays the user interface of the NAIS online dispute resolution system. At the top, there is a navigation bar with links for 'НАИС' (NAIS), 'НОВИНИ' (News), 'ЦЕНТЪР ЗА АРС' (Center for ARS), and 'ЖАЛБИ' (Complaints). The main content area shows a complaint titled 'ЖАЛБА №362 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС'. Below the title, there is a section for 'ОПИСАНИЕ:' (Description) containing details about the complaint, including the product/service, date of purchase, and the mediator's status. A red box highlights the date '№362 Одобрена на 24.06.2020г.' and the remaining time 'Остават 29 дни до прекратяване'. At the bottom, a status message reads 'В ОЧАКВАНЕ НА ОДОБРЕНИЕ НА ЖАЛБАТА ОТ МЕДИАТОР' (Waiting for approval of the complaint from the mediator).

Когато медиаторът приеме да води процедурата по медиация, ще получите 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.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

Като Ваш медиатор съм длъжна/ен 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.

Линк към жалбата“

Стартиране на медиация по време на директни преговори от търговец

При вторият случай, медиацията може да бъде поискана по време на директни преговори от Вас.

Отново ще получите същите съобщения, както са описани досега. Ще имате същите разяснителни екрани, ще трябва да се съгласите да участвате в процедурата по медиация.

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.

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



Чат екрана на процедурата по медиация има две секции:

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



ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Строителство
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн
ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ: Наспозавено на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителит не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
ИСКАНЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноса с 5000 лв.
СЪВЪРШАВАНЕ ИЛИ КОМПЛИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (подписана декларация)
СТАТУС: В процес на Медиация
ИНИЦИАЛИЗИРАНА МЕДИАЦИЯ: Приета

*** КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

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

на 24.06.2020г. в 15:33ч. Вие написвате:
Здравейте, благодарим, че приемате да водите нашата медиация.

+ НАПИСАИ СЪОБЩЕНИЕ

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

на 24.06.2020г. в 16:22ч. Медиатор НАИС написва:
Здравейте, може ли още веднъж да изясним предмета на спора.

на 24.06.2020г. в 16:23ч. Тестов Потребител НАИС написва:
Считам, че моите права все още са недовършени от неизпълнението на договорните ни задължения със строителя.

+ НАПИСАИ СЪОБЩЕНИЕ

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ | © 2020 НАИС. Разработено Studio Bello | КОНТАКТИ

Оформяне на медиаторско споразумение

Когато се споразумеете с жалбоподателя, 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“



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

При влизане в профила си, видете жалбата, по която има предложение за споразумение в bold шрифт.

The screenshot shows the user profile page of the National Association for Extrajudicial Dispute Resolution (NAIS). The page has a header with the NAIS logo and navigation links. The main content area is titled 'ЖАЛБИ' (Complaints) and contains a table with the following columns: ДАТА (Date), МЕДИАТОР (Mediator), ЖАЛБОПОДАТЕЛ (Complainant), and СТАТУС (Status). The table lists several complaints, with the one having ID 361 highlighted by a red circle. This highlighted complaint is dated 24.06.2020, mediated by 'Медиатор НАИС', from 'Тестов Потребител НАИС', and its status is 'В процес на Медиация' (In mediation process), which is bolded in the original image.

ДАТА	МЕДИАТОР	ЖАЛБОПОДАТЕЛ	СТАТУС
№366 От 25.06.2020	(Не е наличен)	Тестов Потребител НАИС	Одобрена като допустима
№365 От 25.06.2020	Медиатор НАИС	Тестов Потребител НАИС	В процес на Медиация
№364 От 25.06.2020	(Не е наличен)	Тестов Потребител НАИС	Постигнато споразумение чрез директни преговори
№363 От 24.06.2020	(Не е наличен)	Тестов Потребител НАИС	Прекратени преговори без постигнато споразумение
№362 От 24.06.2020	Медиатор НАИС	Тестов Потребител НАИС	В процес на Медиация
№361 От 24.06.2020	Медиатор НАИС	Тестов Потребител НАИС	В процес на Медиация
№360 От 24.06.2020	(Не е наличен)	Тестов Потребител НАИС	Постигнато споразумение чрез директни преговори

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



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС | НОВИНИ | НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ | ЦЕНТЪР ЗА АРС | ЖАЛБИ

ЖАЛБИ | ПРОФИЛ | ИЗХОД

ЖАЛБА №361 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Финансови услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Небанкови
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 1000 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ВИД СПОРАЗУМЕНИЕ: Кредитора е дала лихвата без предупреждение
ОПРАВАНЕ: Лихвата беше одигната без предупреждение. Бих искала това да се коригира.
ИСКАНЕ: Искане да се намали дължимата сума с 25 лв.
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИИТА: Не
ПОДАДЕНА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№361 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (дописване)
СТАТУС: В процес на Медиация
ИНИЦИАЛНА МЕДИАЦИЯ: Приета

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ПРОЕКТ ЗА МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ
Дата 26.06.2020 г.

1. Точка на споразумяване 2. Точка на споразумяване 3. Точка на споразумяване

↓

ИЗТЕГЛИ МЕДИАТОРСКОТО СПОРАЗУМЕНИЕ

☐ Приемам предложеното споразумение

https://dev.nais.bg/mediator-pd/361

След като прочетете внимателно текста на предложеното споразумение, ако сте съгласни със съдържанието му, слагате отметка с мишката в бокса определен за това.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

ЖАЛБИ

ПРОФИЛ

ИЗХОД

ЖАЛБА №361 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТ/УСЛУГА: Финансови услуги
ВИД ПРОДУКТ/УСЛУГА: Небанковски
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 1000 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Онлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Кредитора вдигна лихвата без предупреждение
ОПЛАЩАНИЕ: Лихвата беше вдигната без предупреждение. Бих искала това да се коригира.
ИСКАНЕ: Искане да се намали дължимата сума с 25 лв.
СЪВЪРШАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№361 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС ([подписване декларация](#))
СТАТУС: В процес на Медиация
ИНИЦИАЛНА МЕДИАЦИЯ: Приета

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

ПОКАЖИ СЪОБЩЕНИЯТА

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

ПРОЕКТ ЗА МЕДИАТОРСКО СПОРАЗУМЕНИЕ
Дата 26.06.2020 г.

1.Точка на споразумяване 2.Точка на споразумяване 3.Точка на споразумяване

↓

↓ ИЗГЕГЛИ МЕДИАТОРСКОТО СПОРАЗУМЕНИЕ

→ ☐ Приемам предложеното споразумение.

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

© 2020 НАИС. Разработено Студио Кело

КОНТАКТИ

Ако искате нещо да се коригира, пишете съобщение в чата. Ако жалбоподателят се съгласи с поправката, медиаторът ще изготви нов проект за споразумение, който отново ще бъде предложен за съгласие.

За да видите стари проекти за споразумение, натиснете линка ВИЖ ПРЕДХОДНИ СПОРАЗУМЕНИЯ.



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 СПЛАЗИВАНЕ: Неплащане на поръчката/договора
СПЛАЗИВАНЕ: тест медиация от самото начало
ИПОДАНЕ: тест медиация от самото начало
СЪЗДАВАНЕ ИЛИ КОМПЛИКАЦИЯ С КОМПЛИКАЦИЯ: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№379 Одобрена на 26.06.2020г.
Остават 69 дни до прекратяване
ЖАЛВОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
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 предложените споразумения](#)

↓ [изтегли медиаторското споразумение](#)

☐ Приемам предложеното споразумение.
На 26.06.2020г. 16:53ч. Тестов Потребител НАИС се съгласи с предложеното споразумение.

ОБЩИ УСЛОВИЯ | ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРЛИВОСТ

©2020 НАИС. Разработено Студео Бито

КОНТАКТИ

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



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

37



Когато жалбоподателя 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,

На г. в ч. се съгласи с предложеното споразумение.

Линк към жалбата“

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

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,



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

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)“

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.

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКЦИЯТА: Общи потребителски услуги
ВИД ПРОДУКЦИЯТА: Строителство
ДАТА НА ПОКУПКАТА: 04.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОКУПКАТА: 240000 Лв.
ВИД НА ПОКУПКАТА: Офлайн
ТИП ОПЛАЩАНЕ: Несплазване на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: Строителит не спазва сроковете за предаване на имота. Вече 2-ри месец не можем да се нанесем в новия си дом заради неуредици.
ИСКАНЕ: Искаме да ни се намали сумата на последната вноска с 5000 лв.
СЪВЪРШАВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№362 Одобрена на 24.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване

ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (подписани декларации)
СТАТУС: В процес на Медиация
ИНИЦИАЛНА МЕДИАЦИЯ: Приета

... КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

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

на 24.06.2020г. в 15:33ч. Вие написвате:
Здравейте. Благодаря, че приемате да водите нашата медиация.

+ НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ

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

на 24.06.2020г. в 16:22ч. Медиатор НАИС написва:
Здравейте, може ли още веднъж да изясним предмета на спора

на 24.06.2020г. в 16:22ч. Тестов Потребител НАИС написва:
Съжалявам, че имаме проблем. Биха могли погледнали използването на договорите не задължения със строителите.

+ НАПИШИ СЪОБЩЕНИЕ

ПРЕКРАТИ МЕДИАЦИЯ

Общи условия | Политика за поверителност

© 2020 НАИС. Разработено Studio Bito

КОНТАКТИ

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



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

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.

Добре е да знаете, че ако не се постигне споразумение, жалбоподателят може да се обърне към други институции и организации като КЗП, омбудсман, съд и др.

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

ЖАЛБИ

ПРОФИЛ

ИЗХОДИ

ЖАЛБА №365 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

ОПИСАНИЕ:

ПРОДУКТА/СЛУЖБА: Енергетика и водоснабдяване
ВИД ПРОДУКТА/СЛУЖБА: Вода
ДАТА НА ПОСЛОЖКАТА: 11.06.2020
СТОЙНОСТ НА ПОСЛОЖКАТА: 89 ЛВ.
ВИД НА ПОСЛОЖКАТА: Офлайн
ТИП СПОРАЗУМЕНИЕ: Наслаждане на поръчката/договора
ОПЛАЩАНЕ: тест прекратяване без споразумение
УСЛОВИЕ: тест прекратяване без споразумение
СЪВЪЗВАНЕ ИЛИ КОМУНИКАЦИЯ С КОМПАНИЯТА: Не
ПОДАДЕНИ ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ПРЕД ДРУГИ ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ: Не

№365 Одобрена на 25.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване
ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
МЕДИАТОР: Медиатор НАИС (подписан)
ДЕКЛАРАЦИЯ
СТАТУС: В процес на Медиация

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

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

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

Прекрати медиацията - Жалба № 365

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА

МОЛЯ ОПИШЕТЕ ПРИЧИНАТА ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ!

ПОТВЪРЖДЕНИЕ

ОТКАЗ



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ
(НАИС)

nais.bg, office@nais.bg

НАИС

НОВИНИ

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ
ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ

ЦЕНТЪР ЗА АРС

ЖАЛБИ

ПРОФИЛ

ИЗХОД

ЖАЛБА

ЖАЛБА №365 ОТ ТЕСТОВ ПОТРЕБИТЕЛ НАИС

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 ОПЛАВАНЕ: Несплазване 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

№365 Одобрена на 25.06.2020г.
Остават 89 дни до прекратяване

ЖАЛБОПОДАТЕЛ: Тестов Потребител НАИС
МЕДИАТОР: Медiator НАИС ([свържете се](#))
СТАТУС: В процес на Медиация

КОНФИДЕНЦИАЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

Прекрати медиацията - Жалба № 365

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА МЕДИАЦИЯТА

МОЛЯ ОПИШЕТЕ ПРИЧИНАТА ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ!

Потребителят има нереалистични очаквания за изход от процедурата. Направих общо 5 предложения, но той не прие нито едно от тях, а в същото време не дава никакви предложения освен желанието за огромна компенсация, несъразмерна с цената на услугата.

ПОТВЪРЖДЕНИЕ

ОТКАЗ

Жалбоподателя ще бъде уведомен за това Ваше решение със съобщение.

Когато жалбоподател прекрати медиация, той също описва причините. Вие получавате съобщение за това събитие, в което виждате основанията за прекратяването.