

РЕГЛАМЕНТ УСЛУГИ «ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

(ред. от 15.06.2017 г.)

1. Услуга «Линия консультаций» (далее Услуга ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу Клиента только на основе полученной от него информации.
2. Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, а также договора на передачу в опытную эксплуатацию СПС КонсультантПлюс.
3. Для потенциальных пользователей Услуга ЛК может быть предоставлена бесплатно в количестве 1 (одного) обращения.
4. Информация, предоставленная в рамках Услуги ЛК, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.
5. **Принимаются вопросы по следующим тематикам:**
 - 5.1 налогообложение;
 - 5.2 бухгалтерский учет;
 - 5.3 трудовое право;
 - 5.4 гражданско-правовые отношения (общая часть гражданского права, договорное право);
 - 5.5 бюджетный учет (ответы предоставляются на основные вопросы).
6. **Не принимаются вопросы иных тематик, в т.ч.:**
 - 6.1 внешнеэкономическая деятельность;
 - 6.2 таможенное законодательство;
 - 6.3 миграционное законодательство;
 - 6.4 международное право;
 - 6.5 госзакупки;
 - 6.6 уголовное право.
7. **Не предусматривается оказание Услуги ЛК в следующих случаях:**
 - 7.1 требуется юридическая, аудиторская и иная подобная консультация по конкретной ситуации;
 - 7.2 вопрос касается узкоспециальных норм;
 - 7.3 вопрос касается нормативных правовых актов субъектов РФ;
 - 7.4 вопрос предполагает финансовый и налоговый анализ хозяйственных операций;
 - 7.5 вопрос требует изучения предоставленных Клиентом документов;
 - 7.6 вопрос касается оценки перспектив судебного спора;
 - 7.7 требуется составление, заполнение, экспертиза правовых и иных документов, заполнение деклараций;
 - 7.8 ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных Клиента;
 - 7.9 требуется написание бухгалтерских проводок под конкретные ситуации Клиента;
 - 7.10 требуется определить ОКОФ по конкретным ОС или ОКВЭД по конкретным видам деятельности;
 - 7.11 вопрос личного характера и не касается профессиональной деятельности Клиента;
 - 7.12 имеется задолженность по оплате услуг по сопровождению СПС КонсультантПлюс более двух месяцев.
8. Услуга ЛК предоставляется в рабочие дни: с понедельника по четверг с 9:00 до 17:00, в пятницу с 09:00 до 16:00.
9. Вопрос можно передать через специалиста, обслуживающего Клиента, направить по электронной почте на адрес gl@conspskov.ru, задать из оболочки СПС КонсультантПлюс через сервисную кнопку «Задать вопрос эксперту», по телефонам (8112) 56-10-22, 56-10-01, (81153) 5-84-01 или заполнить заявку на сайте www.conspskov.ru.

10. Ответ на вопрос можно получить устно – по телефону или письменно – на электронную почту Клиента (либо иным удобным для Клиента способом).
11. Эксперт ЛК связывается с Клиентом и согласовывает срок и способ предоставления ответа. В процессе подготовки ответа эксперт может обратиться за уточнением информации.
12. Для подготовки ответа по запросу эксперту необходимо сообщить следующую информацию:
 - название организации и ФИО пользователя;
 - контактный телефон и адрес электронной почты (либо иной удобный способ получения ответа);
 - максимально полно изложить суть вопроса.
13. Срок предоставления ответа:
 - 13.1 однозначный вопрос – вопрос, ответ на который четко прописан в Системе КонсультантПлюс и имеет единое толкование, – 1 рабочий день;
 - 13.2 сложный вопрос – вопрос, на который однозначного ответа в законодательстве не содержится, – до 3-х рабочих дней (в зависимости от сложности вопроса);
 - 13.3 вопрос с семинара-тренинга – до 5 рабочих дней.
14. Отсчет сроков предоставления ответа на вопрос, поступивший после 16.00, а также в нерабочее время или в выходной день, начинается с ближайшего рабочего дня.
15. Количество вопросов от одного Клиента – не более 4 вопросов в месяц.
16. ООО «ПрофКонсультант» сохраняет за собой право изменять положения настоящего регламента и информировать об изменениях на сайте www.conspskov.ru.