**ООО «Информационный Центр Консультант»**

# *Регламент по предоставлению услуги Линия Консультаций пользователя Системы КонсультантПлюс*

***1. Общие положения***
Услуга Линия Консультаций пользователя Системы КонсультантПлюс (далее Услуга ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных экспертом с использованием Системы КонсультантПлюс, по вопросу клиента.

Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего Договора на сопровождение Системы КонсультантПлюс и носит справочный характер. Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

***2. С какими вопросами работает ЛК***
2.1 Вопросы, ответы на которые есть в системе.
2.2 Вопросы простые, то есть не требующие более 1-2 часов на поиск ответа.
2.3 Вопросы, возникающие в работе Бухгалтера, юриста, специалиста по госзакупкам по следующим тематикам:

— Бухгалтерский учет
— Налогообложение
— Гражданское право
— Корпоративное право
— Трудовое право
— Административное право
— Госзакупки

***3. С какими вопросам не работает ЛК и какие действия не производит***
3.1 Вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант, часто такие вопросы начинаются со слов:

— как мне лучше поступить;
— какой вариант выбрать;
— как снизить налоговые риски;
— как избежать проблем…
— рассчитать или назвать конкретные цифры и даты.

3.2 Вопросы, затрагивающие очень большие деньги.
3.3 Вопросы, при ответе на которые необходима особая квалификация экспертов (например, МСФО, ВЭД, миграционное законодательство, банковская деятельность).
3.4 Вопросы, требующие индивидуальных расчетов.
3.5 Специалисты ЛК не составляют и не изучают документы за клиентов.
3.6 В рамках Услуги ЛК не проводится экспертиза договоров и других документов клиента.
3.7 Специалисты ЛК в рамках ЭП не участвуют в переговорах с контрагентами и госорганами, не берутся за ведение споров в суде.
3.8 Эксперты не дают консультаций по Уголовному кодексу.
3.9 Специалисты ЛК не дают консультаций по Уголовному кодексу.
3.10 Специалисты ЛК не консультируют по другим программам, например, 1С.

***4. Дает ли ЛК однозначные ответы***
Однозначный ответ на вопрос дается только устно.

Письменный ответ ЛК может содержать однозначный ответ, но это не мнение эксперта, а ответ, найденный в Системе КонсультантПлюс, и дан в виде близкого изложения текста со ссылкой на источник в Системе.

Если однозначного ответа нет, ситуация не урегулирована законодательством и в Системе по ней представлено несколько позиций официальных органов, то в ответе клиенту указываются все существующие позиции.

***5. Порядок оказания Услуги ЛК***
Вопросы могут поступать в любой форме — устно или письменно. Главное, чтобы клиенту было удобно, чтобы каждый клиент мог воспользоваться услугой:
5.1 Каналы обращения:

— электронный адрес Линии консультаций — **hotline@cons-vl.ru**
— телефон Линии консультаций **8(423)205-45-03**.
— **кнопка «Задать вопрос эксперту»** в Системе КонсультантПлюс
— **онлайн-диалог** в Системе КонсультантПлюс

5.2 Время обращения с вопросами: **рабочие дни 09.00 — 18.00**.
5.3 Для сопровождаемых клиентов, количество вопросов на ГЛ неограничено; для потенциальных клиентов, при тестировании системы КонсультантПлюс, количество вопросов на ГЛ от 1-3 вопроса.
5.4 Требование к обращению:

— ФИО
— название организации
— телефон
— указать адрес электронной почты

5.5 Срок предоставления ответа: **1-2 рабочих дня**. Срок выполнения запроса зависит от сложности запроса и от полноты информации, предоставленной Клиентом для поиска. Если запрос поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.

***6. Формат ответа***

В рамках услуги ЛК ответ клиенту может даваться как устно, так и письменно. Компания ООО «Информационный Центр Консультант» самостоятельно определяет форму ответа.

Письменный ответ предоставляется в формате:
**Вопрос клиента + Правовой запрос + Краткий ответ + Обоснование + Подборка из системы К+**

где:
**Вопрос клиента** — запрос в изложении клиента.
**Правовой запрос** — перевод запроса клиента на правовой язык.
**Краткий ответ**– цитата из материалов Системы КонсультантПлюс.
**Обоснование** – развернутый ответ документами из Системы КонсультантПлюс.
**Подборка** — активные ссылки на материалы Системы КонсультантПлюс.
**Устный ответ** озвучивается специалистом ЛК по телефону и подкрепляется Подборкой материалов из Системы КонсультантПлюс.

1. ***Заключительные положения***

Консультации в рамках регламента по вопросу Клиента носят справочный характер и представляет собой выводы специалиста ЛК, сделанные на основе материалов, содержащихся в Системах КонсультантПлюс. **Окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.** Ответственность за дальнейшее использование клиентом подготовленного ответа компания ООО «Информационный Центр Консультант» не несет.