

ООО «Информационный Центр Консультант»

Приморский Центр Распространения Правовой Информации

Юридический / почтовый адрес: 690001, г. Владивосток, ул.Светланская, д.167 оф, 522
Телефон горячей линии: (423) 260-55-44

ИНН 2536222665, КПП 253601001, ОГРН 1092536010313



Регламент сервиса Линия Консультаций для клиентов РИЦ 490

1. Общие положения

Услуга Линия Консультаций пользователя Системы КонсультантПлюс (далее Услуга ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, нормативных и консультационных материалов, подготовленных экспертом с использованием полного комплекта Справочно-правовой системы КонсультантПлюс, по вопросу клиента, на основе полученной от него информации.

Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего Договора, предусматривающего услуги по адаптации и сопровождению СПС КонсультантПлюс, и носит справочный характер.

Если по вопросу нет однозначного ответа, или ситуация не урегулирована законодательством и по ней существует несколько позиций, мы предложим ознакомиться с различными существующими позициями. Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно!

Если в СПС КонсультантПлюс отсутствует информация по поставленному вопросу – мы вправе отказать в предоставлении ответа, уведомив при этом клиента.

2. С какими вопросами работает ЛК

Вопросы, ответы на которые есть в полной версии системы КонсультантПлюс, возникающие в работе Бухгалтера, юриста, специалиста по госзакупкам по тематикам:

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

3. Вопросы, не относящиеся к компетенции ЛК

3.1. Вопросы, требующие составления экспертного заключения на основании предоставленных клиентом документов;

3.2. Вопросы, предполагающие финансовый и налоговый анализ хозяйственных операций при отсутствии информации по рассматриваемой ситуации в СПС;

3.3. Вопросы, предполагающие анализ налоговых последствий и оценку рисков при отсутствии информации по рассматриваемой ситуации в СПС;

3.4. Подготовка и сопровождение судебных процессов, в том числе расчеты пеней, штрафов, государственных пошлин по конкретным ситуациям;

3.5. Прогноз будущих изменений законодательства, за исключением предоставления информации о проектах нормативных актов;

3.6. Вопросы, требующие самостоятельной разработки бухгалтерских проводок, расчета суммы налогов и сборов, размера заработной платы и иных выплат, в том числе социальных, заполнения декларации и выполнения иных бухгалтерских и кадровых функций;

3.7. Вопросы, требующие узкоспециализированных экспертных знаний, например, в области таможенного, миграционного, банковского законодательства, законодательства в сфере пенсионного обеспечения (в том числе его толкование и определение права на пенсию в конкретных случаях) и т.п.;

- 3.8. Вопросы, не имеющие законодательного регулирования;
- 3.9. Поиск документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк России, РАО «ЕЭС» и т.п.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс;
- 3.10. Определение ОКОФ, ОКВЭД, КОСГУ и иных кодов по конкретным ситуациям при отсутствии информации в СПС КонсультантПлюс.

4. Порядок оказания Услуги ЛК

Обратиться на Линию консультаций Вы можете:

Приоритетным способом (самая быстрая реакция на вопросы):

- в онлайн-диалоге в оболочке СПС КонсультантПлюс
- через кнопку «Задать вопрос» в оболочке СПС КонсультантПлюс

Через дополнительные каналы связи:

- по электронной почте — hotline@cons-vl.ru
- по телефону 8(423)205-45-03.
- в Личном кабинете клиента на сайте <https://cons-vl.ru>
- через персонального специалиста отдела сопровождения.

Мы ждём Ваши вопросы в рабочие дни с 09.00 до 18.00 (в пятницу до 17:00).

Для подготовки ответа по Вашему запросу эксперту необходимо сообщить следующую информацию:

- ФИО
- название организации
- телефон
- адрес электронной почты
- максимально полное изложение сути вопроса

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. В случае большой загруженности экспертов сроки подготовки ответа продлеваются до двух суток с обязательным уведомлением об этом клиента.

В случае поиска документов в архивах или запроса в соответствующих органах власти нам потребуется больше времени.

6. Формат ответа

Компания ООО «Информационный Центр Консультант» самостоятельно определяет форму ответа. Письменный ответ предоставляется в формате:

Вопрос клиента + Краткий вывод + Обоснование + Подборка из системы К+. где:

Вопрос клиента — запрос в изложении клиента.

Краткий вывод по существу вопроса – цитата из материалов Системы КонсультантПлюс.

Обоснование ответа – развернутый ответ документами из Системы КонсультантПлюс.

Подборка из системы К+ — активные ссылки на материалы Системы КонсультантПлюс.

Устный ответ может озвучиваться специалистом ЛК по телефону и подкрепляется Подборкой материалов из Системы КонсультантПлюс.

После оказания услуги просим Вас оценить качество ответа, это очень важно для нас!

Для проверки качества предоставленной консультации специалист-аудитор ЛК совершает звонок для получения обратной связи.

С уважением и заботой, команда КонсультантПлюс Приморье.