

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «КонсультантПлюс Илан»
Сулак Д.С.
09 января 2025 г.

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ЛИНИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ ООО «КОНСУЛЬТАНТПЛЮС ИЛАН»

1. Общие положения

1.1. 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.

1.2. Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

1.3. Линия консультаций дает ответы на основные вопросы клиента о налогообложении, бухучете, праве (за исключением международного права, таможенных процедур).

1.4. Клиенту не может быть предоставлена услуга в рамках регламента работы ЛК, если его вопрос затрагивает одно из следующих направлений:

- анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций;
- экспертиза (в т.ч. и правовая) договоров;
- разработка проектов договоров и иных документов;
- правовая поддержка при налоговых и прочих проверках;
- оценка перспектив при судебных спорах.

1.5. Не оказываются услуги, связанные с:

- предоставлением документов, содержащих конфиденциальную информацию;
- предоставлением юридических, аудиторских и иных подобных консультаций по конкретной ситуации;
- предоставлением правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств;
- передачей запросов клиентов в государственные органы;
- поиском документов крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.), кроме уже размещенных в СПС КонсультантПлюс;
- заказом авторских документов.

2. Порядок обращения на Линию консультаций

2.1. Обратиться на Линию консультаций клиент может как устно, так и письменно.

2.2. Устное обращение может быть передано по следующим каналам:

- по телефонам «Линии консультаций»: (391) 245-88-45; 8-800-200-88-45 (звонок по Красноярскому краю бесплатный);
- через сопровождающего специалиста ООО «КонсультантПлюс Илан».

2.3. Письменное обращение может быть передано по следующим каналам:

- по адресу электронной почты: hotline@ilan.su;
- через сервис «Задать вопрос»;
- по каналу ЧАТ;
- через личный кабинет на сайте ООО «КонсультантПлюс Илан»: <http://www.ilan-ric.ru>

2.4. Для получения оперативного ответа на обращение (как устное, так и письменное), а также в целях идентификации клиент в своем обращении сообщает консультанту следующие данные:

- наименование организации;
- фамилию, имя, отчество и должность;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты.

3. Порядок предоставления ответов

3.1. В рамках Услуги ЛК клиенту может предоставляться ответ, как в устной, так и в письменной форме. Форму ответа определяет консультант, исходя из сложности заданного вопроса.

3.2. Устный ответ предоставляется клиенту по телефону. В подтверждение устного ответа по желанию клиента ему может быть направлена подборка документов, в которых содержится обоснование ответа.

3.3. Письменный ответ предоставляется клиенту по электронному адресу, указанному клиентом, либо (по желанию клиента) через обслуживающего специалиста ООО «КонсультантПлюс Илан». В письменном ответе содержатся ссылки на источник, из которого взято приводимое утверждение (нормативный документ, комментарий, судебная практика, Путеводитель, аналитические материалы СПС КонсультантПлюс, консультации экспертов).

3.4. Если для подготовки корректного ответа от клиента требуется дополнительная информация, консультант связывается с клиентом и задает уточняющие вопросы. Если клиент отказывается предоставить уточняющую информацию, Услуга ЛК не предоставляется.



3.5. Если ситуация по заданному вопросу не урегулирована законодательством, в ответе клиенту приводятся все существующие позиции. Анализ позиций и выработка решения по ситуации остается за клиентом.

3.6. Максимальный срок предоставления ответа клиенту не должен превышать с момента поступления обращения:

- поиск документов – не более 1 рабочего дня;
- ответ на вопрос клиента (не связанный с поиском документа) – не более 2 рабочих дней.

Время подготовки ответа определяется сложностью вопроса.

По согласованию с клиентом в случае сложности заданного вопроса или наличия в обращении нескольких вопросов указанный срок может быть увеличен.

3.7. Клиент имеет право высказать свое мнение о качестве оказанной услуги по любому каналу связи с ООО «КонсультантПлюс Илан».