

РЕГЛАМЕНТ «Онлайн-диалога»

1. Общие положения

- 1.1. Услуга «Онлайн-диалог» или «Чат» (далее "чат") включает в себя предоставление коротких ответов по вопросу Клиента в режиме онлайн на основе полученной от него информации.
- 1.2. Услуга чата предоставляется бесплатно только в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.

2. Время работы чата

- 2.1. Чат доступен в рабочие дни с 9.00 до 17.00 из оболочки систем КонсультантПлюс.

3. В чат принимаются:

- Вопросы, ответы на которые содержатся в материалах СПС КонсультантПлюс.
- Вопросы, ответ на которые является однозначным (не спорным).

Если ответ на вопрос требует длительного (более 15 минут) поиска документов, изучения разных материалов, составления подборок, то такой вопрос передается специалистом чата на Линию консультаций.

4. В чат не принимаются:

- 3.1. Юридические, бухгалтерские, кадровые и иные вопросы, требующие выработки решения по конкретной ситуации. Эти запросы передаются для подготовки ответа в проекты «Аудиторская консультация», «Юридическая консультация», в КЦ (Координационный Центр КонсультантПлюс, г. Москва).
- 3.2. Вопросы, связанные с бюджетным учетом, гражданско-правовыми отношениями, ВЭД, таможенным законодательством, миграционным учетом, госзакупками, международным правом, нормативным регулированием субъектов РФ и т.д.
- 3.3. Вопросы, требующие написания проводок по конкретной ситуации, расчета налоговой базы, заполнения декларации, анализа первичных документов Клиента и т.п.
- 3.4. Вопросы, где требуется оценить риски, смоделировать и проанализировать хозяйственную ситуацию; содержащие слова «как мне лучше поступить, какой вариант выбрать», «как снизить налоговые риски», «как избежать проблем» и т. п.
- 3.5. Вопросы личного характера.
- 3.6. Если вопрос законодательно не урегулирован, услуга не может быть оказана.
- 3.7. Вопросы, связанные с экспертизой и разработкой договоров, иных документов; передачей вопроса клиента в государственные органы; прогнозом позиций контролирующих органов или судебной власти в случае разбирательства, оценкой перспектив при судебных спорах; комментированием действующего законодательства, позиций органов власти; прогнозированием изменений законодательства (например, в связи с изменением или признания недействительным какого-либо нормативного акта).

5. Формат ответа в чате

- 5.1. Ответ дается в электронном виде прямо в чате.
- 5.2. Приводится ссылка на материал или норму в подтверждение предоставленного ответа.
- 5.3. Ответ дается в компактной форме, чаще всего – в виде цитаты из материала Систем КонсультантПлюс;
- 5.4. Чат не предусматривает пересылку каких-либо файлов. Если необходимо, специалист чата высылает документ по электронной почте.