

Правила Линии Консультаций ЕЦПП «Ю-Софт»

1. Общие положения

- 1.1. Линия Консультаций ЕЦПП «Ю-Софт» предназначена для предоставления клиентам информационных, аналитических и консультационных материалов, основанных на документах Справочно-правовой системы КонсультантПлюс (далее Система).
- 1.2. Консультация (информационная подборка) имеет справочный и информационно-разъяснительный характер и не препятствует Клиенту руководствоваться нормами законодательства РФ, отличающимися от трактовки, изложенной в ответе эксперта. Окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.
- 1.3. Консультации и информационные подборки предоставляются при отсутствии у Клиента на момент обращения задолженности по оплате сопровождения Системы КонсультантПлюс.
- 1.4. Клиенты обязуются не передавать и не перепродавать консультационные услуги, полученные от специалистов ЕЦПП «Ю-Софт», третьим лицам.
- 1.5. Вопросы принимаются в письменном виде или аудиосообщении.
- 1.6. Формат ответа зависит от тематики вопросов и указания Клиентом удобного для него способа получения ответа (письменно/по телефону).
- 1.7. Формат консультации и информационной подборки определяется Исполнителем (ЕЦПП «Ю-Софт»).
- 1.8. Руководство ЕЦПП «Ю-Софт» оставляет за собой право изменять объем и порядок оказания услуг в одностороннем порядке.
- 1.9. Правила Линии Консультаций доступны в Личном кабинете
<https://lk.usoft.ru/allservices/consultations>

2. Вопросы, относящиеся к компетенции Линии консультаций

2.1. Информация предоставляется в форме консультации (при наличии информации в Системе) по тематикам:

- Бухгалтерский учет и отчетность в РФ (Коммерческий и Бюджетный планы счетов).
- Налоговое законодательство РФ.
- Гражданское законодательство Российской Федерации по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России.
- Договоры в предпринимательской деятельности.
- Корпоративное законодательство в РФ.
- Регистрация юридических лиц, ИП в РФ.
- Земельное законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России.
- Уголовное законодательство РФ по вопросам, связанным с привлечением к уголовной ответственности должностных лиц клиента.
- Административное законодательство РФ по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России.
- Трудовое законодательство РФ.
- Законодательство о закупках РФ.
- Процессуальные вопросы в судах (общие вопросы), связанные с предпринимательской деятельностью в России.
- Исполнительное производство (общие вопросы) по вопросам, связанным с предпринимательской деятельностью в России.
- Иные тематики при наличии специалиста в ЕЦПП «Ю-Софт».

2.2. Тематики вопросов, по которым предоставляются информация в форме информационной подборки документов из Системы в объеме до 10 документов (при их наличии в Системе):

- Вопросы, которые требуют наличия специальных знаний и практического опыта в конкретной деятельности (строительство, нефтяная и газовая промышленность, нотариат, страхование, банковская деятельность, адвокатура, таможенное законодательство, медицина и фармацевтика, брокерская деятельность, аудит, международное право, внешнеэкономическая деятельность, авторское, наследственное и др. отрасли).

- Вопросы, связанные с жилищными, семейными, трудовыми, социальными (социальные выплаты и гарантии), налоговыми, договорными обязательствами физических лиц.
- Запросы по поиску судебных решений (судебной практики).

2.3. Информация предоставляется в форме-экспресс-консультации (при наличии информации в Системе).

Экспресс- консультация – это короткий оперативный ответ по бухгалтерским, налоговым и юридическим вопросам, который предоставляется по тематикам, указанным в п. 2.1. настоящих Правил. Заявки клиент направляет из Системы КонсультантПлюс. Порядок оказания услуги указан в п. 5.4 настоящих Правил.

3. Вопросы, не относящиеся к компетенции Линии консультаций

- Вопросы, не относящиеся к правовым тематикам или являющиеся общетеоретическими и не связанными с определенной правовой ситуацией (в том числе тесты или тестовые задачи по бухгалтерским, налоговым и юридическим тематикам).
 - Консультации по оптимальному выбору налогообложения и оценке рисков.
 - Консультации по определению амортизационной группы, ОКМО, ОКВЭД, КБК, ТН ВЭД, ОКАТО, ОКОФ и др.
 - Разъяснения по нормативно-техническим документам (ОСТ, ГОСТ, СНИП, СанПиН и др.).
 - Заявки, в которых содержится запрос Клиента выразить мнение, предложить решение выхода из ситуации и дать обоснование позиции эксперта ЕЦПП «Ю-Софт» в отношении вынесенных по отношению Клиента решений действий (бездействия) государственных, судебных органов, должностных лиц государственных органов.
 - Заявки, в которых содержится запрос Клиента выразить мнение, предложить решение выхода из ситуации и дать обоснование позиции эксперта ЕЦПП «Ю-Софт» в отношении спора, возникшего между Клиентом и его контрагентами, работниками, работодателями и другими лицами.
 - Анализ (финансовый, налоговый, кадровый) хозяйственных операций, оценка рисков.
 - Анализ переписки с контрагентом, контролирующими органами.
 - Математические расчеты или проверка расчетов, на основе предоставленных Клиентом данных.
 - Консультации по заполнению деклараций и отчетности на основе цифровых показателей, предоставленных Клиентом.
 - Юридическая экспертиза и проверка договоров и документов.
 - Разработка проектов договоров и иных документов, подготовка формулировок отдельных пунктов договоров и иных документов.
 - Правовая поддержка при налоговых и прочих проверках и др. государственных органах.
 - Оценка перспектив при судебных спорах, разработка стратегии и предложение решений по конкретной ситуации Клиента.
 - Участие в судебных заседаниях и представительство в других государственных органах.
 - Передача запроса Клиента в государственные органы.
 - Предоставление правовых актов и консультаций, относящихся к законодательству иностранных государств или иных документов, отсутствующих в Системе.
 - Отражение операций, заполнение и подготовка отчетности в системе 1С и других системах, консультации по работе со сторонним программным обеспечением и ресурсами (1С, ЕГАИС, Меркурий, Росстат и др.). Данные услуги предоставляются Партнерами: https://lk.usoft.ru/allservices/consult_1C, <https://lk.usoft.ru/allservices/consultsbis>).
- Консультации (услуги), указанные в настоящем разделе, могут быть оказаны Партнерами.

4. Стоимость консультаций/ информационных подборок/экспресс-консультации

4.1. Консультации и информационные подборки предоставляются бесплатно, в рамках действующего договора на сопровождение Системы КонсультантПлюс в ЕЦПП «Ю-Софт», за исключением:

- Если Клиент указывает конкретную фамилию эксперта ЕЦПП «Ю-Софт», работающего в ЕЦПП «Ю-Софт».

Стоимость услуги по выбору Эксперта составляет 400 бонусных баллов за каждую заявку.

Бонусные баллы списываются со счета Клиента в момент направления ответа по каждой заявке. В случае если на момент обращения у Клиента отсутствуют бонусные баллы, то консультация оказывается «дежурным» экспертом ЕЦПП «Ю-Софт».

- Подготовки индивидуальной информационной подборки по судебной практике (если заявка Клиента содержит: описание конкретной спорной ситуации без указания ссылок на НПА или реквизиты судебных решений или запрос на поиск судебных решений, которые ранее выносили суды по аналогичным (похожим) ситуациям).
Стоимость подготовки индивидуальной информационной подборки по судебной практике составляет 400 бонусных баллов за каждую заявку. Бонусные баллы списываются со счета Клиента в момент направления индивидуальной информационной подборки судебной практики.
- В случае если на момент обращения у Клиента отсутствуют бонусные баллы, то подготовка информационной подборки осуществляется только после предоставления Клиентом ссылок на НПА или сообщения реквизитов судебных решений, которые эксперт ЕЦПП «Ю-Софт» берет за основу поиска «похожих судебных решений».
- При заказе Клиентом индивидуальной тематической подборки https://lk.usoft.ru/allservices/individ_disk
- Отсутствия у Клиента действующего договора на сопровождение Системы КонсультантПлюс.
Стоимость консультации определяется в Прейскуранте ЕЦПП «Ю-Софт».

5. Формат консультации/информационной подборки/экспресс-консультации

5.1. Письменная консультация

Консультация предоставляет по тематикам, указанным в разделе 2.1. Правил, при наличии информации в Системе и содержит:

- Вопрос Клиента и уточнение вопроса (если Клиент предоставил уточнения).
 - Краткий ответ эксперта на сформулированный Клиентом вопрос. Ответ формулируется на основании документов, включенных в Систему КонсультантПлюс, которые относятся к вопросу Клиента.
 - Выдержки из документов, включенных в Систему КонсультантПлюс, на основании которых эксперт сделал свой краткий ответ, и активные ссылки* на документ.
 - Дату ответа и ФИО эксперта, предоставившего ответ.
- * Активная ссылка позволяет при нажатии открыть документ в системе Клиента (при наличии у Клиента данного информационного банка Системы КонсультантПлюс).
При отсутствии у Клиента какого-либо информационного банка Системы КонсультантПлюс документ можно заказать, указав его реквизиты:
- в Личном кабинете (раздел Заказ документов из Системы КонсультантПлюс)
 - по электронной почте hot@usoft.ru

5.2. Устная Консультация по телефону

Консультация предоставляет по тематикам, указанным в разделе 2.1. Правил, при наличии информации в Системе.

Для эффективного предоставления услуги Клиенту необходимо во время общения с экспертом иметь доступ к экземпляру Системы КонсультантПлюс. Время консультирования по телефону составляет не более 15 минут.

5.3. Информационная подборка документов из Системы КонсультантПлюс (не более 10 документов)

Подборка документов предоставляется без выводов Эксперта для самостоятельного изучения Клиентом и содержит:

- Конкретные закон, постановление, приказ, письма государственных органов, справочная информация, образцы документов, статьи экспертов, подборка иных документов (при наличии данных документов в Системе). Подборка документов предоставляется в объеме до 10 документов.
 - Судебные решения (не более 10 решений, при наличии в Системе).
- Эксперт осуществляет поиск решений при указании Клиентом ссылки на нормы законодательства или реквизиты решения.

При описании Клиентом в заявке только сложившейся спорной ситуации или наличии в запросе общего запроса о предоставлении судебной практики по какой-либо правовой норме/тематике без указания ссылок на НПА или реквизитов судебных решений поиск и подготовка подборки по судебной практике осуществляется за бонусные баллы.

При поиске решений эксперт использует сервис Системы «Похожие судебные решения», «Специальный поиск судебной практики», путеводители и др. способы поиска в Системе. При этом эксперт не гарантирует предоставления только «положительных судебных решений» или решений судов по точно такой же ситуации, указанной Клиентом в заявке. В случае если клиенту необходимо более 10 документов (при наличии их в Системе), клиент вправе заказать индивидуальный тематический сборник https://lk.usoft.ru/allservices/individ_disk.

5.4. Экспресс-консультация

Услуга предоставляется при направлении вопроса из оболочки Системы КонсультантПлюс/ Задать вопрос/ онлайн-диалог.

Через онлайн-диалог Клиенту предоставляется:

- Помощь в поиске документов в Системе
- Документ, которого нет в комплекте Клиента (при наличии в Системе)
- Информация об услугах, оказываемых ЕЦПП «Ю-Софт»
- Помощь в решении организационных вопросов (документооборот и др.)
- Короткий оперативный ответ по бухгалтерским, налоговым и юридическим вопросам по тематикам, указанным в настоящих Правилах.

Для поиска информации консультанту может потребоваться время до 15 минут.

При подготовке ответа в рамках онлайн диалога используются «фирменные» авторские материалы КонсультантПлюс. К таким материалам относятся:

- Типовые ситуации издательства «Главная книга» (в том числе образцы заполнения документов);
- Ситуации Электронного журнала «Азбука права», а также подготовленные для Системы КонсультантПлюс;
- Путеводители КонсультантПлюс (в том числе образцы заполнения документов);
- Справочная информация КонсультантПлюс;
- Письма органов;
- Конкретные нормы из НПА.

В случае если у Клиента отсутствует информационный банк, в котором содержится информация по его вопросу (ссылка, размещенная специалистом в онлайн-диалоге не открывается), то выдержки из данного документа направляются по электронной почте.

В разделе «Онлайн-диалог+» Клиенту предоставляются короткие разъяснения в режиме реального времени.

Если вопрос требует более детального аналитического изучения или необходима подборка судебной практики, то Клиенту будет рекомендовано написать запрос во вкладке «НАПИСАТЬ ЭКСПЕРТУ».

6. Сроки предоставления услуг

6.1. Заявку на консультационную помощь Клиент может направить:

- через сервисы СПС КонсультантПлюс: Задать вопрос: «Написать эксперту», «Онлайн-диалог».
- через Личный кабинет (раздел <https://lk.usoft.ru/allservices/consultations>)
- по телефону Горячей линии (495) 956-08-80
- по электронной почте hot@usoft.ru

6.2. Прием заявок в письменном виде осуществляется круглосуточно.

6.3. Прием заявок по телефону осуществляется ежедневно (в рабочие дни) с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

6.4. Если заявка поступила после 17:00, информация предоставляется на следующий рабочий день.

6.5. Заявки Клиентов обрабатываются в порядке общей очереди. Ответ на каждый новый вопрос готовится после завершения предыдущего, и отсчет срока начинается заново для каждого последующего вопроса.

6.6. Консультации направляются на электронную почту Клиента или предоставляются по телефону.

6.7. Информационные подборки направляются на электронную почту Клиента.

6.8. Срок подготовки ответа на 1 вопрос от 1 часа до 24 часов (в зависимости от сложности вопроса и времени поступления заявки с сформулированным вопросом, а также объема заявок, поступивших на Линию консультаций от клиентов).

В случае если в заявке несколько вопросов, срок предоставления ответа может быть увеличен.

6.9. В случае если эксперту требуются пояснения или дополнительная информация, консультация или информационная подборка предоставляется не более чем через 24 часа с момента получения

уточнений или пояснений от Клиента. В случае непредставления Клиентом уточнений или пояснений эксперт приостанавливает работу по заявке Клиента, а при отсутствии ответа на вопросы эксперта – услуга по первоначальной заявке не предоставляется.

7. Рассмотрение отзывов о работе Линии консультаций:

7.1. У каждого Клиента после получения от эксперта консультации или информационной подборки есть возможность оценить предоставленную экспертом информацию, что позволит эксперту оперативно предоставить дополнительную информацию, необходимую Клиенту.

7.2. Администрация Регионального информационного центра благодарна за отзывы, предложения и замечания, которые можно направить по адресу Центр Контроля качества.