

**Пожалуйста, ознакомьтесь с Регламентом, прежде чем заполнить заявку.**

## **Регламент Работы Линии Консультаций**

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Услуга «Линия консультаций» (далее ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление нормативных документов и консультационных материалов с использованием СПС Консультант Плюс по вопросу клиента на основе полученной от него информации.

Важно! Услуга ЛК носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

**Режим работы ЛК с 8.30 до 18.00 часов по рабочим дням.**

Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс.

### **КАК ЗАДАТЬ ВОПРОС:**

- по телефону Линии консультаций (4832) 355-181
- передать запрос Вашему обслуживающему специалисту
- направить запрос по электронной почте [consult@032.all-co.ru](mailto:consult@032.all-co.ru)
- кнопка «Задать вопрос эксперту» в системе КонсультантПлюс.
- кнопка «Онлайн-диалог» в системе КонсультантПлюс.

При обращении на ЛК необходимо указать следующую информацию:

- название организации
- ФИО
- Контактный телефон
- Адрес электронной почты
- Суть вопроса

\*при поиске документа – сообщить всю известную информацию о документе: номер, дату, название, тематику, ключевые слова.

\*при составлении подборки документов – подробно описать ситуацию и указать (при желании) какие документы необходимо включить в подборку (нормативные документы, разъяснения и консультации, судебные решения и т.д.). Чем точнее будет сформулирован вопрос или ситуация, тем более оперативным и точным будет ответ на запрос.

### **КАК МЫ ДАЕМ ОТВЕТ:**

- Устное консультирование со ссылками на нормы права и разъяснения к ним.
- Письменные ответы готовятся сотрудниками ЛК с формированием подборки нормативных и консультационных материалов из СПС Консультант Плюс.

### **СРОКИ ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ ЛК:**

Документ, имеющийся в системе КонсультантПлюс предоставляется в течение часа.

Подборка документов осуществляется в срок от 1 до 3 дней.

В случае получения заказа от клиента после 17-00, датой его приема считается следующий рабочий день. Если запрос на поиск документа или вопрос поступил в выходной или праздничный день, а также в нерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.

#### **В КОМПЕТЕНЦИЮ ЛК НЕ ВХОДИТ:**

- экспертиза и составление документов (договоров и иных документов);
- анализ (финансовый, налоговый) хозяйственных операций, оценка рисков;
- правовая поддержка при налоговых и прочих проверках
- прогноз будущих изменений (например, документ еще не принят, «что будет, если примут»).
- прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства;
- предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств.

#### **ПОЧЕМУ В ОТВЕТЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОТКАЗАНО:**

- Вопрос касается узкоспециальных норм права
- Ответ на вопрос требует подготовки расчетов на основании числовых данных клиента
- Имеется задолженность по оплате услуг по сопровождению СПС КонсультантПлюс.
- Консалтинговая фирма массово транслирует на ЛК вопросы своих клиентов.

Компания «Альянс» сохраняет за собой право изменять положения настоящего регламента и информировать об изменениях на сайте [all-so.ru](http://all-so.ru).