



Правила предоставления услуги «Линии консультаций»

1. Общие положения

Услуга «Линия консультаций» (далее Услуга ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных экспертом с использованием СПС КонсультантПлюс (далее по тексту систем), по вопросу клиента.

Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора на сопровождение СПС КонсультантПлюс и носит справочный характер. Окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

2. С какими вопросами работает ЛК

- Вопросы, ответы на которые есть в системе.
- Вопросы простые, то есть не требующие более 1,5 - 2 часов на поиск ответа.
- Вопросы, возникающие в работе юриста и бухгалтера по следующим тематикам:

- Бухгалтерский учет;
- Налогообложение;
- Гражданское право;
- Корпоративное право;
- Трудовое право;
- Административное право.

3. С какими вопросами не работает ЛК

- Вопросы, где требуется оценить риски, выбрать оптимальный вариант, часто такие вопросы начинаются со слов:
 - Как мне лучше поступить;
 - Какой вариант выбрать;
 - Как снизить налоговые риски;
 - Как избежать проблем...
- Вопросы, затрагивающие очень большие деньги.

- Вопросы, при ответе на которые необходима особая квалификация экспертов (**например, МСФО, ВЭД, миграционное законодательство, таможенное право, банковская деятельность, сфера госзакупок, бюджетный учет**).
- Прогноз позиции контролирующих органов и органов судебной власти в случае разбирательств.
- В рамках услуги ЛК не проводится экспертиза договоров и других документов клиента, не берутся какие-либо первичные документы.
- Эксперты в рамках ЛК не участвуют в переговорах с контрагентами и госорганами, не берутся за ведение споров в суде.
- Эксперты в рамках ЛК не предоставляют: документы, содержащие конфиденциальную информацию, правовые акты, относящиеся к законодательству иностранных государств.
- Эксперты в рамках ЛК не считают налоги, не пишут бухгалтерские проводки с конкретными цифрами.

4. Дает ли ЛК однозначные ответы

Однозначный ответ на вопрос дается только устно.

Письменный ответ ЛК может содержать однозначный ответ, но это не мнение эксперта, а ответ, найденный в системе, и данный в виде близкого изложения текста со ссылкой на источник в системе.

Если однозначного ответа нет, ситуация не урегулирована законодательством и в системе по ней представлено несколько позиций официальных органов, то в ответе клиенту указываются все существующие позиции.

5. Порядок оказания услуги ЛК

Вопросы принимаются в письменной форме.

- Каналы обращения:
 - Сайт ООО «Центр Ф1» <https://f1consultant.ru/>;
 - Электронный адрес Горячей линии – GL@cf1.ru;
 - Ваш сопровождающий специалист;
 - Кнопка в системе «Задать вопрос эксперту»;
 - Телефон Горячей линии-373-06-32.
- Время обращения с вопросами: с понедельника по пятницу 9.00 - 18.00.
- Требование к обращению:
 - ФИО;
 - должность;
 - название организации;

- телефон;

- адрес электронной почты.

Срок предоставления ответа: в течение суток, не считая день обращения.

6. Формат ответа

В рамках услуги ЛК ответ клиенту может даваться как устно, так и письменно.

Письменный ответ предоставляется в формате:

Вопрос клиента + Правовой формулировка запроса + Аннотация + Подборка из системы
КонсультантПлюс + Запрос для самостоятельного поиска в системе

где:

Вопрос клиента - запрос в изложении клиента.

Правовая формулировка запроса - перевод запроса клиента на правовой язык

Аннотация - краткий ответ на запрос клиента

Подборка - активные ссылки на материалы системы Консультант Плюс.

Устный ответ озвучивается экспертом по телефону и подкрепляется Подборкой материалов из системы КонсультантПлюс.

7. Заключительные положения

Ответы по ЛК составлены на основе материалов системы КонсультантПлюс и носят исключительно консультационный характер. Ответственность за дальнейшее использование клиентом подготовленного ответа компания ООО «Центр Ф1» не несет.