

## **Регламент «Онлайн-диалог» («Чат»)**

### **Общие понятия:**

- Услуга «Онлайн-диалог» (далее Чат) включает в себя справочные вопросы, вопросы типа да/нет, вопросы с запросом алгоритма действий, вопросы с уточнением особенностей, многоаспектные вопросы, заказ документов, поиск по которым займет не более 20 минут в СПС КонсультантПлюс.
- Услуга предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

### **В рамках Чата рассматриваются следующие вопросы:**

- Вопросы в сфере бухучета и налогообложения;
- Трудовое законодательство;
- Гражданское право.

### **В рамках Чата НЕ РАССМАТРИВАЮТСЯ вопросы:**

- Относящиеся к компетенции ЛК, в том числе вопросы, связанные с законодательством о госзакупках;
- Относящиеся к разным отраслям права;
- Требующие оценить риски;
- Относящиеся к государственным закупкам;
- Организационно-технические вопросы;
- Прямой заказ подборок по тематике;
- Специфические темы, такие как ВЭД, МСФО, таможенное, миграционное законодательства, банковское дело и др.;
- Другие вопросы повышенной сложности или вопросы, требующие существенно большего времени на подготовку ответа;
- Предоставление юридических, аудиторских и иных подобных консультаций по конкретной ситуации;
- Передачей вопросов клиентов в государственные органы.

### **Сроки исполнения заказов:**

- Время рассмотрения вопроса – не превышает 15 минут;
- В случае если поиск занимает более 15 минут, вопрос должен передаваться на ЛК.

### **Вопрос должен быть зафиксирован при обращении на «Чат»:**

- дата поступления обращения;
- наименование организации;
- контактная информация о Пользователе (ФИО, номер телефона, электронный адрес);
- суть вопроса

### **Варианты ответа:**

- В электронном виде, прямо в Чате (со ссылками на материал СПС Консультант Плюс)

### **Заказы принимаются в следующем виде:**

*Через «Онлайн-диалог»*