

## УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «КомпасЛидера»

А.П. Логанцов

01.01.2018 г.

### РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

#### 1. Общие положения.

**1.1.** Настоящий Регламент предоставления услуги «Линия консультаций» (далее Регламент) устанавливает основные положения о порядке предоставления услуги «Линия консультаций» (далее Услуга ЛК).

**1.2.** Услуга ЛК включает в себя поиск, подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по запросу Клиента.

**1.3.** Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего Договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс.

**1.4.** Услуга ЛК предоставляется только на запросы, непосредственно касающиеся деятельности юридического лица (индивидуального предпринимателя) - Клиента ООО «КомпасЛидера». Если организация-клиент оказывает услуги бухгалтерского, налогового и правового консалтинга, ООО «КомпасЛидера» готово оказать поддержку в осуществлении организацией собственной финансово-хозяйственной деятельности, но не деятельности Заказчиков организации-клиента. Бесплатные услуги третьим лицам (не Клиентам компании ООО «КомпасЛидера») не предоставляются.

**1.5.** Услуга ЛК носит вспомогательный характер, окончательное решение по вопросу Клиент принимает самостоятельно.

**1.6.** В предоставлении Услуги ЛК Клиенту может быть отказано при наличии у него задолженности по Договору на оказание информационных услуг с использованием экземпляров СПС КонсультантПлюс, либо в случае если запрос клиента выходит за рамки предоставления услуг ЛК.

#### 2. Услуга ЛК включает в себя следующие виды запросов:

- консультация по техническим вопросам или другим аспектам обслуживания систем КонсультантПлюс, а так же по поиску документов и работе с СПС КонсультантПлюс;

- поиск и заказ нормативно-правовых документов, отсутствующих в комплекте у Клиента, и размещенных в эталонной версии СПС КонсультантПлюс;

- заказ подборки документов по определенной тематике или ситуации;

- заказ информации по статусу документов;

- заказ консультаций:

- ✓ по вопросам налогообложения;

- ✓ по бухгалтерскому и бюджетному учету;

- ✓ по трудовому законодательству и кадровым вопросам;

- ✓ по заработной плате;

- ✓ по гражданско-правовым отношениям;

- ✓ по госзакупкам;

- ✓ по вопросам корпоративного, жилищного и земельного права;

- ✓ по вопросам миграционного законодательства;

- ✓ по другим вопросам, не относящимся к узкоспециализированным областям права.

#### 3. Услуга ЛК не предоставляется по следующим направлениям:

- финансовый и налоговый анализ хозяйственных операций, оценка рисков;

- вопросы, требующие выработки оптимального варианта решения, по конкретной практической ситуации;
- правовая поддержка при налоговых и прочих проверках, подготовка ответов на запросы контролирующих органов;
- оценка перспектив в судебных спорах;
- представительство в суде и государственных органах;
- экспертиза (в том числе правовая) документов и договоров, разработка проектов договоров и иных документов;
- вопросы по открытию производства, организации бизнеса;
- вопросы, требующие проведения расчетов на основании числовых данных Клиента (налоговая база, сумма налогов к уплате и т.п.);
- прогноз будущих изменений законодательства и их последствий (например, какие последствия будут иметь место при вступлении в силу того или иного законопроекта);
- прогноз позиции контролирующих органов или органов судебной власти в случае разбирательства;
- передача запроса Клиента в государственные органы;
- предоставление правовых актов, относящихся к законодательству иностранных государств (за исключением размещенных в СПС КонсультантПлюс);
- предоставление индивидуально-правовых актов, документов, содержащих конфиденциальную информацию, документов с грифом «для служебного пользования», «секретно» или «для внутреннего пользования»;
- поиск документов, не включенных в СПС КонсультантПлюс;
- предоставление авторских документов, не включенных в СПС КонсультантПлюс.

#### **4. Порядок предоставления Услуги ЛК.**

##### **4.1.** Вопросы могут быть направлены одним из следующих способов:

- с помощью кнопки «Задать вопрос» из оболочки СПС КонсультантПлюс:
  - ✓ во вкладке «Написать эксперту»
  - ✓ во вкладке «Онлайн - диалог»
- по электронной почте [hotline@compaslidera.ru](mailto:hotline@compaslidera.ru)
- устно по телефону - 8(812) 406-83-53
- через сайт <https://compaslidera.ru/>, с помощью кнопки «Получить консультацию» путем заполнения специальной электронной формы;
- при посещении семинаров, проводимых ООО «КомпасЛидера» или его партнеров;
- в письменном виде передать через сервисного инженера;

##### **4.2.** При обращении Клиента на «Линию консультаций» необходимо указать следующую информацию:

- наименование организации;
- ФИО и должность контактного лица;
- телефон для связи;
- адрес электронной почты;
- суть вопроса в соответствии с тематикой, предусмотренной п.2 настоящего Регламента:
  - ✓ при запросе документа — сообщить всю известную информацию о документе: номер, дату, название, тематику, ключевые слова, встречающиеся в тексте;
  - ✓ при запросе подборки документов — подробно описать ситуацию и указать, какие документы необходимо включить в подборку (нормативные документы, разъяснения и консультации, судебные решения и т.п.) ;
  - ✓ при вопросе по конкретной ситуации - подробно описать суть вопроса или проблемы.

**4.3.** Услуга ЛК может предоставляться как в устной, так и письменной форме, по указанным Клиентом контактам. Для уточнения информации сотрудники «Линии консультаций» могут связаться с Клиентом посредством телефонной связи или электронной почты.

**4.4.** Письменный ответ эксперта «Линии консультаций» состоит из подборки необходимых документов и аннотации. Аннотация является кратким пояснением к подборке, помогает лучше понять суть ответа и сориентироваться в подборке документов. Если ситуация не урегулирована законодательно и по ней есть несколько позиций, эксперт включает в ответ все имеющиеся точки зрения (форма ответа эксперта «Линии консультаций» - приложение №1).

**4.5.** Услуга ЛК предоставляется на платной основе:

- пользователям организаций, не имеющих договорных отношений на обслуживание систем КонсультантПлюс или договорных отношений в качестве потенциальных клиентов;
- пользователям организаций, имеющих договорные отношения на обслуживание систем КонсультантПлюс, при этом задолженность за информационные услуги составляет 2 и более месяцев;
- пользователям организаций, имеющих договорные отношения на обслуживание систем КонсультантПлюс, для третьих лиц (не Клиентов ООО «КомпасЛидера»).

**4.6.** Стоимость Услуги ЛК установлена в размере 550 руб. с НДС (20%) за 1 час работы эксперта по подготовке ответа на запрос, но не менее 550 руб. с НДС (20%) за консультацию (ответ на 1 вопрос).

## **5. Сроки предоставления ответов экспертов «Линии консультаций».**

**5.1.** Сроки подготовки ответов:

<b>Запрос</b>	<b>Срок подготовки ответа</b>
Помощь в поиске документов в информационных банках СПС КонсультантПлюс, установленных у Клиента	В момент обращения Клиента.
Поиск документов в информационных банках СПС КонсультантПлюс, отсутствующих в комплекте Клиента	От 30 минут до 2-х часов.
Заказ документов в архивах Разработчика (г. Москва)	От 1-го рабочего дня до 3-х месяцев. О результатах поиска сотрудник ЛК сообщает Клиенту в день поступления запроса, а также в день промежуточного либо окончательного ответа.
Заказ документов регионального законодательства, отсутствующего в СПС КонсультантПлюс (г. Санкт-Петербург и Ленинградская область)	От 1-го рабочего дня до 3-х месяцев, в зависимости от сложности запроса. О результатах поиска сотрудник ЛК сообщает Клиенту в день поступления запроса, а также в день промежуточного либо окончательного ответа.
Подборка документов и консультаций из СПС КонсультантПлюс по определенной тематике или конкретному вопросу, подборка судебной практики по ситуации	Срок подготовки ответа – одни рабочие сутки. В случае, если вопрос не урегулирован законодательством РФ, относится к узкоспециализированным отраслям права и требует глубокого погружения в тему – срок ответа может быть увеличен до 3-х рабочих суток.
Подготовка ответа по конкретному финансово-хозяйственному или правовому вопросу, вопросу определенной тематики, требующему специальных знаний и анализа	Срок подготовки ответа – одни рабочие сутки. В случае, если вопрос не урегулирован законодательством РФ, относится к узкоспециализированным отраслям права и требует глубокого погружения в тему – срок ответа может быть увеличен до 3-х рабочих суток.

**5.2.** При запросе труднодоступных документов эксперты «Линии консультаций» должны предпринять все возможные меры по поиску информации, но не могут гарантировать Заказчику ни сроков, ни положительного результата поиска. К труднодоступным документам относятся:

- документы конкретных крупных организаций, не являющихся органами государственной власти (Сбербанк РФ, РАО «ЕЭС», Газпром и т.д.);

- документы действующих и уже не существующих ведомств, органов власти, которые априори не должны размещаться в открытых источниках (документы закрытого типа, внутренние, имеющие различные грифы и т.п.);

- документы, которые изначально не были размещены в СПС «КонсультантПлюс».

**5.3.** Если запрос на поиск документа или вопрос по определенной тематике поступил после 17:00 часов, в выходной или праздничный день, а также во внерабочее время, отсчет сроков исполнения начинается с начала ближайшего рабочего дня.

## **6. Режим работы и контакты «Линии консультаций».**

**6.1.** Режим работы «Линии консультаций»: понедельник-четверг с 9:00 до 19:00, пятница с 9:00 до 18:00, исключая выходные (суббота, воскресенье) и праздничные дни.

**6.2.** Реквизиты «Линии консультаций» ООО «КомпасЛидера»

г. Санкт-Петербург, Заневский проспект, д. 30, к.2, офис 204

Телефон: 8 (812) 406-83-53

E-mail: [hotline@compaslidera.ru](mailto:hotline@compaslidera.ru)

Сайт: [www.compaslidera.ru](http://www.compaslidera.ru)

## **7. Порядок рассмотрения претензий.**

В случае неудовлетворительной оценки работы Линии консультаций Клиент может сообщить об этом в любой удобной для него форме в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Услуги ЛК. В случае отсутствия претензий оценка работы ЛК считается положительной.

Оставляя отзыв, Клиент дает свое согласие на его публикацию (в том числе и указание своих контактных данных - ФИО и название организации). Отзывы могут быть опубликованы на сайте ООО «КомпасЛидера» после проверки модератором сайта.

ООО «КомпасЛидера» обязательно рассмотрит все поступившие отзывы, замечания и предложения и приложит все усилия, чтобы найти наилучшее решение в сложившейся ситуации. Результат рассмотрения сообщается Клиенту руководителем службы Линия консультаций в течение одних рабочих суток.

Мнение клиентов – не только важный стимул для роста и развития нашей компании, но и необходимый фактор постоянного совершенствования оказываемых услуг специалистами и экспертами «Линии консультаций» ООО «КомпасЛидера».

Форма ответа эксперта «Линии консультаций»

Сертифицированный представитель  
КонсультантПлюс в Санкт-Петербурге



Оказание информационных услуг

Заказчик: Ромашка ООО, Иванова Елена Юрьевна  
Номер запроса: 4 746  
Дата запроса услуги: «12» января 2021 г.  
Дата оказания услуги: «12» января 2021 г.  
Ответ подготовил: Мария Петрова, эксперт Линии консультаций ООО «КомпасЛидера»

Услуга оказывается в соответствии с [Регламентом предоставления услуги «Линии Консультаций»](#)

Вопрос:

В високосном году расчет процентов по ст. 395 ГК РФ происходит из расчета 366 дней в году, или 365 дней?

Ответ подготовлен с использованием справочно-правовой системы КонсультантПлюс:

В формулу расчета процентов по ст. 395 ГК РФ следует включить фактическое количество календарных дней в году. **Календарный год - период времени с 1 января по 31 декабря продолжительностью 365 либо 366 календарных дней** (п. 5 ст. 2 Закона об исчислении времени).

**Проценты за пользование чужими денежными средствами рассчитайте их по формуле:** сумма процентов = сумма долга x ставка процента x количество дней просрочки / количество дней в году / 100.

**Таким образом, в високосном году при расчете процентов учитывают 366 дней.**

[Готовое решение: Как рассчитать проценты за пользование чужими денежными средствами \(КонсультантПлюс, 2021\) {КонсультантПлюс}](#)

Проценты за пользование чужими денежными средствами рассчитайте по формуле:

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Сумма} \\ \text{процентов} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{Сумма} \\ \text{долга} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{Количество} \\ \text{дней просрочки} \\ \hline \end{array} \times \begin{array}{|c|} \hline \text{Ставка} \\ \text{процента} \\ \hline \end{array} / \begin{array}{|c|} \hline \text{Количество дней в году} \\ \text{(365 или 366)} \\ \hline \end{array} / \begin{array}{|c|} \hline 100 \\ \hline \end{array}$$

Если для расчета процентов применяется [ключевая ставка](#) Банка России и они рассчитываются за длительный период или вам нужно рассчитать их оперативно, удобнее воспользоваться специальными калькуляторами.

Пример расчета процентов

Сумма долга - 30 000 руб. Общий период просрочки - с 16.12.2020 по 05.02.2021.

Размер процентов не предусмотрен договором, поэтому в качестве процентной ставки применяется [ключевая ставка](#) Банка России.

Сумма долга	Период просрочки	Кол-во дней	Процентная ставка	Расчет процентов	Сумма процентов в рублях
Расчет за период с 16.12.2020 по 31.12.2020					

30 000	16.12.2020 - 31.12.2020	16	4,25%	$30\,000 \times 4,25 \times 16 / 366 / 100$	55,74
Расчет за период с 01.01.2021 по 05.02.2021					
30 000	01.01.2021 - 05.02.2021	36	4,25%	$30\,000 \times 4,25 \times 36 / 365 / 100$	125,75
ИТОГО					181,49

#### Подборка материалов по вопросу:

1. Готовое решение: Как взыскать проценты за пользование чужими денежными средствами (КонсультантПлюс, 2021) {КонсультантПлюс}
2. Готовое решение: Как исчисляются сроки в гражданском праве (КонсультантПлюс, 2021) {КонсультантПлюс}

*Обращаем внимание, что юридическую силу имеют разъяснения органа государственной власти, в случае если данный орган наделен, в соответствии с законодательством Российской Федерации, специальной компетенцией издавать разъяснения по применению положений нормативных правовых актов. Данное письмо не конкретизирует нормативные предписания, и не является официальным разъяснением действующего законодательства. Ответ «Линии консультаций» носит информационно-разъяснительный характер, содержит лишь мнение экспертов по поставленным вопросам, и не препятствует пользователям руководствоваться нормами законодательства Российской Федерации в понимании, отличающемся от трактовки, изложенной в настоящем письме. Окончательное решение по вопросу Заказчик принимает самостоятельно.*

**Благодарим за Ваше обращение!**

**С уважением, Линия Консультаций ООО «КомпасЛидера»,  
телефон: (812) 406 83 53, e-mail: [hotline@compaslidera.ru](mailto:hotline@compaslidera.ru)**



8 (812) 320-44-22  
8 (812) 406-83-53  
Линия консультаций



БЦ «Ростра»  
Заневский проспект  
д.30 к.2, офис 204



compaslidera.ru  
vk.com/compaslidera  
info@compaslidera.ru

■ Лицензионное ПО  
■ Помощь аудиторам  
■ Семинары и вебинары