

04.12.2017 г.

Правила сервиса Вопросы эксперту

Сервис «Вопросы эксперту» (далее - Сервис) предназначен для предоставления квалифицированных консультаций в рамках имеющихся компетенций.

1. Понятия и определения

В рамках настоящих правил используются следующие понятия и определения:

- 1.1. Пользователь – Заказчик или его представитель, зарегистрированный на сайте <https://school.kontur.ru>, обладающий возможностью задавать вопросы экспертам Сервиса, в соответствии с приобретенным тарифным планом.
- 1.2. Эксперт – специалист, осуществляющий консультирование пользователей в Сервисе, в соответствии с настоящими правилами.
- 1.3. Модератор – специалист, осуществляющий распределение вопросов пользователей между экспертами, контроль сроков и иных правил Сервиса, а также мониторинг качества предоставляемых консультаций.
- 1.4. Консультация (ответ) эксперта - частное мнение по заданному вопросу, основанное на анализе и толковании норм действующего законодательства РФ и правоприменительных актов, носит информационный характер, не является обязательным для пользователя.
- 1.5. Вопрос – это текстовое описание ситуации (обстоятельств), содержащее формулировку конкретного вопроса, интересующего пользователя, размещенное в Сервисе.
- 1.6. Обсуждение – переписка, инициированная вопросом пользователя, содержащая в себе сообщения, сформированные её участниками (пользователем, экспертом и / или модератором).
- 1.7. Закрытый вопрос – вопрос, по которому завершено обсуждение в соответствии с правилами сервиса. Характеризуется ограничением возможности внесения правок и написания новых сообщений в рамках обсуждения.
- 1.8. Открытый, или активный вопрос – вопрос, по которому не завершено обсуждение. Характеризуется возможностью внесения правок и формирования новых сообщений в рамках обсуждения.

2. Компетенции экспертов сервиса

Пользователи Сервиса имеют право получить консультации по вопросам бухгалтерского учета и налогообложения в рамках действующего законодательства РФ.

3. Порядок предоставления консультаций в сервисе

3.1. Общие положения.

- 3.1.1. Для создания доброжелательной атмосферы модераторы, эксперты и пользователи начинают первое сообщение с приветствия.
- 3.1.2. При написании сообщений модераторы, эксперты и пользователи должны следовать общепринятым стандартам деловой этики, придерживаться уважительного отношения друг к другу.
- 3.1.3. Не допустимы оскорбления, использование ненормативной лексики, а также совершения каких-либо действий, направленных на оскорбление и/или унижение участника обсуждения.

3.2. Порядок размещения вопроса в Сервисе.

- 3.2.1. При размещении вопроса в Личном кабинете, пользователь Сервиса выражает согласие с настоящими правилами и предоставляет АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур» право публиковать (делать доступным для просмотра другим пользователям) текст вопроса и последующего обсуждения после завершения обсуждения в соответствии с п.1.7. настоящих правил, а также использовать любым иным, не запрещенным законом способом.

При использовании текста любая информация, позволяющая идентифицировать пользователя, будет исключена.

- 3.2.2. Пользователь формулирует вопрос самостоятельно, описывая конкретные обстоятельства и ситуацию.
- 3.2.3. В рамках одного обсуждения рассматривается только один вопрос.

Если у пользователя имеется несколько вопросов, то каждый из них необходимо задать как самостоятельный, в рамках новых обсуждений.

- 3.2.4. Эксперт имеет право запросить дополнительную информацию, имеющую значения для оказания консультации.

Если вопрос пользователя имеет общий характер, т.е. содержит просьбу описать общий порядок осуществления каких-либо действий, или охарактеризовать какие-либо отношения в целом, то модератор может попросить пользователя конкретизировать свой вопрос, или предложить ознакомиться с материалами, размещенным на сайте <https://school.kontur.ru>.

- 3.2.5. Пользователь имеет право в рамках одного обсуждения задавать уточняющие вопросы.

Такие вопросы должны быть направлены на уточнение ответа, подготовленного экспертом, для получения более полной и/или корректной консультации по вопросу, с которого началось обсуждение.

- 3.2.6. Если пользователь, уточняя ответ эксперта, фактически задает новый самостоятельный вопрос, то экспертом и/или модератором может быть предложено пользователю задать вопрос как самостоятельный.

3.2.7. Вопрос закрывается автоматически, если с момента размещения последнего сообщения участниками данного обсуждения (пользователем, экспертом, модератором) прошло не менее 5 суток.

3.3. Модератор имеет право закрыть вопрос и прекратить обсуждение в случаях:

3.3.1. Если имеются признаки того, что обсуждение завершено (пользователь поблагодарил эксперта за консультацию и т.п.);

3.3.2. Если вопрос выходит за рамки компетенций экспертов Сервиса.

3.3.3. Если вопрос или сообщения пользователя в рамках обсуждения носят провокационный и/или оскорбительный характер, содержат ненормативную лексику, призывы к противозаконным действиям и/или политические лозунги;

3.3.4. Если вопрос подразумевает обсуждение незаконных действий.

3.3.5. Если вопрос пользователя по тексту и / или содержанию представляет собой повтор (дубль) ранее заданного вопроса;

3.3.6. Если вопрос пользователя требует детального изучения документов пользователя;

3.3.7. Если вопрос пользователя подразумевает:

- проверку правильности заполнения готового документа;
- индивидуальную консультацию, связанную с многоступенчатой разработкой индивидуальной документации;
- пояснения и/или комментарии к конкретным авторским материалам, размещенным во внешних источниках.

3.4. При отказе в предоставлении консультации пользователю направляется уведомление на электронный адрес, указанный при регистрации на сайте <https://school.kontur.ru>.

3.5. По просьбе пользователя закрытый вопрос может быть вновь открыт модератором и обсуждение продолжено.

Просьбу об открытии закрытого вопроса пользователь направляет письмо на адрес kurator@skbkontur.ru.

Решение об открытии вопроса, или об отказе в открытии вопроса принимает модератор.

4. Сроки предоставления консультаций

4.1. В сервисе предусмотрен общий срок для ответа на вопрос пользователя – 2 (два) рабочих дня с момента последнего сообщения клиента по данному вопросу (время размещения основного вопроса либо последующего уточнения по нему).

Если срок для ответа, предусмотренный настоящими правилами, оканчивается в выходные и (или) праздничные дни, срок ответа может быть увеличен.

4.2. Если пользователь задает вопрос, на который подготовка ответа потребует больше времени, чем это предусмотрено общим сроком, модератор уведомляет об этом пользователя с указанием новых сроков представления ответа и причин переноса в порядке, указанном в п.4.1.