Правила оказания Услуг

Настоящие Правила закрепляют порядок и условия оказания информационно-правовой поддержки Клиентам в получении социального налогового вычета (Услуги), осуществляемой ООО «Налогия» (далее – Исполнитель) по заданию АО ВТБ Страхование жизни (далее – Заказчик).

1. Условия оказания информационно-правовой поддержки

1.1. Исполнителем установлены следующие условия оказания информационно-правовой поддержки Клиентам.

1.2. Информационно-правовая поддержка осуществляется только в будние дни с 09-00 по 21-00 по московскому времени без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ (не более 24 часов).

1.3. Информационно-правовая поддержка осуществляется для Клиентов Заказчика. Стоимость звонка Клиента на телефонный номер Исполнителем не возмещается.

1.4. Услуги предоставляются по тематике, указанной в разделе «Виды информационно-правовой поддержки».

1.5. Клиент не ограничен временем консультирования.

1.6. Информационно-правовая поддержка в полном объеме, оказывается, по любым вопросам, связанным с получением социального налогового вычета в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Не оказываются правовые услуги по иным запросам, прямо не связанным с получением налогового вычета.

1.7. Устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования и/или документов, направленных Клиентом - в течение 1 рабочего дня с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

1.8. Услуги, оказываемые в письменной форме, а также проверка комплекта документов, предоставляются Исполнителем в электронном виде через личный кабинет Клиента в течение 2-х рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса Клиента и приложением необходимых документов.

2. Виды Информационно-правовой поддержки

2.1. Личный кабинет – это персональный раздел на Промо-сайте, доступный только Клиентам. В личном кабинете обеспечена возможность направления документов специалистам Исполнителя. Личный кабинет позволяет Клиенту оперативно получать услуги, предоставленные в письменном виде, сохранять в электронном виде и/или распечатывать документы.

2.2. «Устная правовая консультация по вопросам налогового вычета»:

2.2.1. Услуга предоставляется по телефону.

2.2.2. Специалисты предоставляют устную правовую консультацию по вопросу налогового вычета, включая вопросы по подготовке необходимого пакета документов и дальнейшим действиям клиента, исходя из сведений, предоставляемых Клиентом при обращении.

2.2.3. В случае, если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет.

2.2.4. Устная консультация специалиста Исполнителя без подготовки пакета документов по заданному Клиентом вопросу не является результатом предоставления услуги, за которую будет взиматься оплата.

2.3. «Проверка содержания комплекта документов для получения налогового вычета»:

2.3.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

2.3.2. Запрос о проверке необходимого комплекта и содержания документов на получение налогового вычета должен быть запрошен по телефону или направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением соответствующих документов.

2.3.3. Результатом оказания услуги является проверка необходимого комплекта и содержания документов и информирование Клиента о результатах проверки по телефону либо через Личный кабинет.

2.4. «Письменная консультация и составление документов в ФНС»:

2.4.1.Услуга предоставляется через Личный кабинет.

2.4.2.Запрос о составлении необходимых документов должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с приложением соответствующих документов. Список необходимых документов предоставляется Клиенту в Личном кабинете или по телефону.

2.4.3.Результатом оказания услуги является составление письменных документов (декларация 3-НДФЛ и заявление на возврат НДФЛ) и их отправка в Личный кабинет Клиента.

2.5. «Отправка документов в ФНС»:

2.5.1.Услуга предоставляется путем направления заказным письмом с уведомлением о доставке и описью вложения по Почте России или посредством электронных каналов связи, подготовленного пакета документов на получение налогового вычета от имени Клиента в необходимую территориальную инспекцию Федеральной налоговой службы.

2.5.2.Запрос должен быть направлен Клиентом через Личный кабинет с предоставлением необходимой информации и документов, сообщенных Клиенту специалистом Исполнителя.

2.5.3.Результатом оказания услуги является направление заказным письмом с уведомлением о доставке и описью вложения по Почте России или посредством электронных каналов связи, подготовленного пакета документов на получение налогового вычета от имени Клиента в необходимую территориальную инспекцию Федеральной налоговой службы.

2.6. «Устная правовая поддержка при камеральной проверке»:

2.6.1.Услуга предоставляется по телефону.

2.6.2. В случае, если для предоставления услуги необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом через Личный кабинет.

2.6.3. Результатом оказания услуги является устная консультация Специалиста Исполнителя о порядке действий Клиента по взаимодействию с налоговой инспекцией при камеральной проверке или обжалованию действий сотрудников налоговой инспекции.

2.7. «Письменная правовая поддержка при камеральной проверке»:

2.7.1. Услуга предоставляется через Личный кабинет.

2.7.2. Запрос может быть направлен Клиентом через Личный кабинет или по телефону.

2.7.3. Результатом оказания услуги является письменное составление ответов (и при необходимости жалоб и иных документов) на вопросы Клиента и/или налоговой инспекции в рамках камеральной проверки и инструкций к действиям, которые отправляются Клиенту через Личный кабинет.

3. Порядок предоставления информационно-правовой поддержки

3.1. Клиент, прошедший процедуру идентификации (сообщивший номер договора страхования и 6 цифр паспорта без серии) и выразивший свое согласие на обработку персональных данных, получает Сертификат.

3.2. Информационно-правовая поддержка осуществляется Исполнителем по запросу Клиента.

3.3. Все запросы Клиента должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг от Клиента, Исполнитель вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, информационно-правовая поддержка осуществляется Исполнителем после прохождения процедуры идентификации Клиента.

3.5. При обращении к Исполнителю посредством телефонной связи Клиент отвечает на вопросы специалиста Исполнителя, позволяющие идентифицировать Клиента. При обращении к Исполнителю через Личный кабинет Клиент также проходит процедуру идентификации.

3.6. Осуществление информационно-правовой поддержки посредством переписки с Клиентом по e-mail не допускается.

3.7. Личный кабинет доступен Клиенту круглосуточно, включая выходные и праздничные дни, исключение составляют периоды проведения профилактических и других технических работ.

4. Объем информационно-правовой поддержки «под ключ»

Исполнитель предоставляет информационно-правовую поддержку в следующем объеме:

Виды информационно-правовой поддержки	Объем услуг «под ключ»
Устная правовая консультация по вопросам налогового вычета	Безлимитно
Проверка содержания комплекта документов для получения налогового вычета	Безлимитно
Письменная консультация и составление документов в ФНС (Декларация 3 НДФЛ, заявление на возврат НДФЛ) от имени Клиента	1 раз
Отправка документов в налоговую инспекцию	1 раз
Устная правовая поддержка в рамках камеральной проверки налоговой инспекции	Безлимитно
Письменная правовая поддержка в рамках камеральной проверки налоговой инспекции	Безлимитно
Личный кабинет	Безлимитно