

**Порядок возврата и гарантийного
обслуживания счетчиков электрической энергии
(для физических и юридических лиц)**

1 Действия Покупателя (физического лица – частного покупателя) при возврате счетчика электрической энергии надлежащего качества (далее – счетчика)

1.1 Покупатель имеет право в течение 14 календарных дней отказаться от приобретенного счетчика надлежащего качества.

1.2 Возврат счетчика надлежащего качества в адрес ООО «Милур ИС» (Предприятие) возможен в случае, если сохранены его товарный вид, комплектность и потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт покупки счетчика у Предприятия, в случае, если Предприятие является продавцом счетчика (кассовый чек на бумажном носителе, либо в электронной форме).

1.3 При возврате Покупателем счетчика Предприятие возвращает ему денежные средства, уплаченные за счетчик. Транспортные расходы Покупателя Предприятием не возмещаются. Срок возврата денежных средств покупателю - не позднее чем через 10 дней от даты получения счетчика Предприятием, либо его уполномоченными представителями.

1.4 Возврат денежных средств Покупателю производится банковским переводом по реквизитам, предоставленным Покупателем.

1.5 Порядок действий Покупателя при возврате счетчика.

1.5.1 Заполнить «Заявление о возврате счетчика». Форма Заявления представлена в Приложении 1.

1.5.2 Доставить счетчик Предприятию вместе со следующими документами:

- оригинал Заявления;
- кассовый чек на бумажном носителе (либо распечатанный электронный кассовый чек).

1.5.3 Доставить счетчик на Предприятие можно одним из следующих способов:

- Лично доставить счетчик в один из сервисных центров. Перечень сервисных центров Предприятия приведен на страничке «Сервисные центры».
- Доставить счетчик любой транспортной компанией за свой счет ДО ДВЕРЕЙ Головного сервисного центра Предприятия по адресу 603005, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, 10а, ООО «МИЛУР ИС». Обращаем внимание Покупателей, что счетчики, пришедшие до терминала ТК, а не до дверей Предприятия, Предприятием получены НЕ БУДУТ.
- Доставить счетчик Почтой России за свой счет, в адрес Головного сервисного центра Предприятия: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, 10а.

Телефон для справок – 8-800-100-9117 (звонок бесплатный на территории РФ).

1.6 Предприятие имеет право отказать Покупателю в возврате счетчика, если не будут выполнены условия п. 1.2. В этом случае счетчик будет либо передан Покупателю в случае личного обращения, либо доставлен ему за его счет по адресу, указанному в Заявлении. В любом случае, срок хранения счетчика на Предприятии не может превышать одного месяца от даты его поступления.

2 Действия Покупателя (физические и юридические лица) при отказе счетчиков в гарантийный период

2.1 **Гарантийное обслуживание** счетчиков осуществляется сервисными центрами предприятия (СЦ) или его уполномоченными представителями - авторизованными сервисными центрами (АСЦ). Перечень сервисных центров Предприятия

приведен на страничке «Сервисные центры». Телефон для справок – 8-800-100-9117 (звонок бесплатный на территории РФ).

2.2 Гарантийный случай – выявленное Покупателем и подтвержденное СЦ или АСЦ несоответствие характеристик счетчика требованиям технической или эксплуатационной документации в период заявленного гарантийного срока эксплуатации при условии соблюдения Покупателем правил монтажа, эксплуатации, транспортирования и хранения, установленных техническими условиями и эксплуатационными документами на счетчик.

Гарантийными случаями не признаются дефекты (потеря работоспособности) любого из компонентов счетчика, возникшие вследствие:

- механических повреждений (включая случайные);
- повреждений, полученных в результате воздействия огня или недопустимо высоких температур;
- повреждений, вызванных использованием счетчика не по назначению;
- электрических повреждений узлов и деталей счетчика, полученных в результате превышения напряжения питания свыше установленных предельных значений, нарушения требований по подключению, превышения допустимых параметров нагрузок;
- электрических повреждений узлов и деталей счетчика, связанных с попаданием на них воды и других жидкостей при нарушении условий эксплуатации.

Гарантийными случаями также не признаются:

- любое нарушение работоспособности счетчика в случае нарушения пломбировки Предприятия;
- несовместимость счетчика с любыми программно-аппаратными средствами третьих производителей, если указаний о совместимости нет в технической или эксплуатационной документации на счетчик и, при этом, счётчик соответствует требованиям вышеуказанной документации;
- разряд сменных элементов питания (батарейка CR2032).

2.3 Условия и сроки ремонта

Гарантийный ремонт счетчика выполняется на территории СЦ/АСЦ.

Покупатель – физическое лицо вправе демонтировать счетчик с привлечением сторонней уполномоченной организации (управляющей или сетевой компании) и самостоятельно доставить счетчик на территорию СЦ/АСЦ, либо заказать эту услугу у СЦ/АСЦ. Покупатели – юридические лица, при наличии в штате персонала необходимой квалификации, имеют право осуществить демонтаж и доставку счетчика в СЦ/АСЦ своими силами, или с привлечением сторонней уполномоченной организации, либо заказать эту услугу у СЦ/АСЦ.

Гарантийный ремонт осуществляется не более 21 суток с момента доставки счетчика на территорию СЦ/АСЦ.

2.4 Порядок обращения Покупателя к Предприятию в случае отказа Счетчика в гарантийный период.

2.4.1 Заполнить заявку на гарантийное обслуживание. Форму Заявки можно найти в приложении 2 к настоящему документу или на сайте miluris.ru в разделе Поддержка\Гарантийное обслуживание. Консультации по телефону 8-800-100-9117 (звонок бесплатный на территории РФ).

2.4.2 При необходимости выезда сотрудников СЦ/ГСЦ к месту установки счётчика (указывается в заявке), отсканированную (сфотографированную) заявку отправить электронной почтой по адресу service@miluris.ru.

2.4.3 Доставить счетчик Предприятию вместе с нижеперечисленными документами.

- Оригинал Заявки на гарантийное/сервисное обслуживание (обязательный документ). Заявку также можно заполнить при личном посещении СЦ/АСЦ.
- Формуляр счетчика. Без формуляра невозможно проведение поверки счетчика, для проведения поверки в случае утраты формуляра, необходимо в Заявке заказывать услугу по его восстановлению.

Доставить счетчик на Предприятие можно одним из следующих способов:

- Лично доставить счетчик в один из сервисных центров. Перечень сервисных центров Предприятия приведен на сайте miluris.ru на страничке «Сервисные центры».
- Доставить счетчик транспортной компанией из нижеприведенного списка за свой счет ДО ДВЕРЕЙ ближайшего СЦ/АСЦ, либо Головного сервисного центра Предприятия по адресу 603005, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, 10а. Обращаем внимание Покупателей, что счетчики, пришедшие до терминала ТК, а не до дверей Предприятия, Предприятием получены НЕ БУДУТ.
- Доставить счетчик Почтой России за свой счет, в адрес Головного сервисного центра Предприятия: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, 10а.

2.4.4 Оплата доставки

В течение гарантийного срока эксплуатации оплата доставки счетчиков от Покупателя до Предприятия осуществляется Покупателем. В обратном направлении – Предприятием. Доставка отремонтированного/замененного счетчика Покупателю осуществляется тем же способом, каким он был доставлен на Предприятие. Если случай не признается Предприятием гарантийным, то все транспортные расходы несет Покупатель.

Перечень транспортных компаний, с которыми работает Предприятие:

- Деловые линии
- СДЭК
- Major Express
- EMS (Почта России).

Телефон для справок – 8-800-100-9117 (звонок бесплатный на территории РФ).

2.4.5 Если демонтаж и доставка счетчика осуществляется силами СЦ/АСЦ (услуга платная, указывается в Заявке), то сотрудники СЦ/АСЦ свяжутся с Покупателем для уточнения деталей получения доступа к счетчику. Сотрудники СЦ/АСЦ прибудут к месту расположения счетчика в согласованное время.

2.4.6 Покупатель должен оплатить выезд специалистов, монтаж/демонтаж, а также дополнительные услуги, указанные в заявке на обслуживание, согласно выставленному счету. При получении счетчика он должен предъявить документ, подтверждающий оплату. Прайс-лист на услуги Предприятия можно найти на сайте miluris.ru.

2.4.7 Получить отремонтированный либо новый прибор в СЦ/АСЦ, если таковой не заменён специалистами СЦ/АСЦ на месте.

2.5 Если случай не признается Предприятием гарантийным, то все расходы, связанные с гарантийным обслуживанием счетчика, оплачиваются Покупателем. Прайс-лист на услуги Предприятия можно найти на сайте miluris.ru.

Приложение 1
Форма заявления о возврате счетчика

Генеральному директору ООО «МИЛУР ИС»
Юр. адрес: 124498, г. Москва, Зеленоград,
Георгиевский проспект, д. 5, эт.5, пом.І, ком.57.
Адрес Головного Сервисного центра: 603005, г. Нижний Новгород,
ул. Ульянова, дом 10А,

от (ФИО) _____
проживающего по адресу: _____

телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

« _____ » _____ 20____ г. я приобрел у Вас счетчик _____,
(указать модель, заводской номер)

что подтверждается кассовым чеком.

После покупки я обнаружил, что счетчик мне не подходит по причине:

Причины	Отметить нужное галочкой
Не устраивают габаритные или присоединительные размеры	
Не устраивает способ крепления	
Не устраивают функциональные возможности	
Не устраивают технические характеристики	
Другое (указать):	

Счетчик не был в употреблении, сохранен товарный вид, комплектность, потребительские свойства, пломбы. Четырнадцатидневный срок с момента покупки еще не истек.

Счетчик мною доставлен на Ваше предприятие по адресу: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, 10а
(либо указать адрес СЦ, куда был доставлен счетчик: _____).

Прошу вернуть оплаченную за счетчик сумму в течение десяти дней со дня возврата указанного счетчика банковским переводом по нижеуказанным реквизитам:

БИК банка получателя _____
Номер банковского счета _____
Получатель (ФИО) _____

Приложение: кассовый чек.

подпись / расшифровка подписи

дата

Приложение 2
Форма заявки на гарантийное/сервисное обслуживание

Руководителю ГСЦ ООО «МИЛУР ИС»

Громову Д.В.

Адрес: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, 10а
от (ФИО) _____

проживающего по адресу: _____

телефон: _____

Заявка на гарантийное/сервисное обслуживание

№ 04-02 / _____

дата _____

Покупатель	Наименование организации (для юр. лиц)	
	ОГРН (для юр. лиц)	
	Фамилия (для физ. лиц)	
	Имя (для физ. лиц)	
	Отчество (для физ. лиц)	
	Серия и номер паспорта (для физ. лиц)	
	Телефон	
Контакты для связи	ФИО контактного лица	
	Телефон	
	Электронная почта	

Я, _____ (ФИО) прошу произвести диагностику и гарантийное/сервисное обслуживание предоставленных мной приборов. Перечень приборов прилагаю.

Я подтверждаю свое согласие на проведение их диагностики, ремонта, исследования сервисным центром без моего присутствия (участия) и осведомлен о том, что принятие решения о причине выхода из строя счетчика принимается сервисным центром предприятия-изготовителя и отражается в соответствующем акте.

Я также осведомлен о том, что при признании случаев выхода из строя приборов негарантийными, на меня могут быть возложены расходы на диагностику приборов согласно действующему прайс листу.

(подпись)

расшифровка

дата подписи

