

В связи с наступлением лета многие граждане планируют проведение ремонтов, включающих замену и установку окон и дверей. Ежегодно именно в этот период возрастает количество обращений граждан по поводу установки и изготовления изделий из ПВХ.

В настоящее время на потребительском рынке увеличилось количество предприятий, оказывающих населению услуги по монтажу изделий из ПВХ и металлических дверей, но, как показывает практика, не каждому предприятию стоит доверять.

Необходимо помнить, что отношения между потребителем и исполнителем независимо от организационно-правовой формы в сфере бытового обслуживания, регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. и Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997г. № 1025 «Правила бытового обслуживания населения в РФ».

Для любого потребителя самыми важными характеристиками продукта являются цена и качество. Цена пластикового окна складывается из цены рамы (профиля), фурнитуры и стеклопакета. Прочность окна из ПВХ зависит от металлического профиля внутри и пластика снаружи. Чтобы пластик через пару лет не пожелтел и не испортился, технология изготовления не должна быть нарушена. Потребителю проверить на глаз это невозможно. Поэтому на товар должна быть документы, подтверждающие безопасность и качество товара. Все замеры, расчеты, подбор конфигурации, сборку, доставку и монтаж изделия должна проводить одна компания, которая берет на себя ответственность за качество.

Наиболее частые нарушения при установке окон.

Прежде всего, это неправильно снятые размеры и монтаж с нарушением требований установленных законодательством (как следствие - снижение теплоизоляции или окна начинают «промерзать»).

При приемке окна нужно обратить внимание на то, чтобы на нем не было царапин,

сколов на пластике и других видимых недостатков. Окно должно открываться и закрываться без усилий.

Основная сложность на этапе установки изделия в том, что «неспециалисту» трудно оценить правильность монтажа. Поэтому прежде чем подписать акт приёма-передачи, необходимо тщательно осмотреть результат работы и при выявлении недостатков отразить их в акте.

Заключение договора.

Прежде чем подписывать договор внимательно прочтите текст! Договор составляется в письменной форме в двух экземплярах - для покупателя и исполнителя. Внимательно проверьте приложения к договору, описания и чертежи ваших будущих окон. Оплата согласованной суммы обязательно подтверждается платёжным документом, иначе факт внесения платежа будет трудно доказать. Договор должен содержать основные сведения:

- дата заключения договора,

- полное фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-изготовителя; для индивидуального предпринимателя (фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид работы;

- сроки выполнения работ;

- ответственность исполнителя в случае некачественного выполнения работ;

- гарантийные обязательства;

 - цена работ;

 - правила и условия эффективного и безопасного использования оконной конструкции.
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя.

Какие права имеют потребители при нарушении исполнителем сроков выполнения работ?

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., потребитель, в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ по своему выбору вправе: · назначить исполнителю новый срок; · поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; · потребовать уменьшения цены за выполненные работы; · отказаться от исполнения договора о выполнении работы; · потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением сроков выполнения работы, а также уплаты неустойки в размере 3% за каждый день просрочки.

В соответствии с требованиями ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

Какие права имеет потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе?

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, при обнаружении недостатков выполненной работы по своему выбору вправе потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Действия при обнаружении недостатков.

Подготовить к фирме письменную претензию в двух экземплярах, в которой указать одно из требований, предусмотренное Законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей». Сделать это можно, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия выполненной работы. В случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков исполнитель обязан провести экспертизу за свой счет (если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока). Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение в судебном порядке.

Уважаемые потребители в случае возникновения вопросов при заключении договоров на оказание услуг (выполнение работ), Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефону 8(38822)6 42 41, специалисты готовы дать Вам консультацию.