

В настоящее время не составляет большого труда найти фирму, занимающуюся изготовлением и установкой окон и дверей. Но далеко не все фирмы ответственно выполняют взятые на себя обязательства. А ведь от качества окна или двери и соблюдения всех правил монтажа зависит тепло и комфорт вашего дома.

Чтобы не столкнуться лицом к лицу с фирмой-однодневкой, обращайтесь внимание на срок, в течение которого фирма действует на рынке, посоветуйтесь со знакомым, которые обращались в эту фирму. Узнайте, есть ли у компании-установщика пластиковых окон и дверей собственное производство и как далеко оно расположено.

Ознакомьтесь с образцами. Любая уважающая себя компания должна иметь в офисе образец продукции в полную величину и в разрезе. Если затрудняетесь с выбором, попросите менеджера компании наглядно показать и рассказать об отличиях и преимуществах предлагаемого профиля. Обратите внимание на образцы комплектующих изделий (подоконник, москитную сетку, фурнитуру, откосы и т.д.).

Какая информация при выборе оконных конструкций должна доводиться до сведения потребителя?

Информация должна быть представлена на русском языке и в обязательном порядке содержать:

перечень выполняемых работ;

обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оконные и дверные конструкции и монтажные швы (ГОСТы и т.д.);

сроки выполнения работ;

гарантийные сроки;

цены на конструкции и выполняемые работы;

сведения о порядке и форме оплаты;

Кроме того, не лишним будет поинтересоваться у продавца (изготовителя и т.д.) о наличии документов, подтверждающих качество и безопасность материалов, используемых при изготовлении оконных и дверных конструкций (сертификатов соответствия, санитарно-эпидемиологических заключений).

На что необходимо обратить внимание при заключении договора?

Прежде чем подписывать договор внимательно прочтите текст!

Как правило, договор на изготовление и монтаж окна является договором подряда, а не договором купли-продажи. Поэтому в договоре обязательно указывается: условия о сроках выполнения работ, а также цена работы, так как эти условия являются существенными для договора подряда. При отсутствии соглашения по указанным условиям договор считается незаключенным.

Также в договоре указывается:

дата заключения договора,

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

вид работы;

ответственность исполнителя в случае некачественного выполнения работ;

гарантийные обязательства;

правила и условия эффективного и безопасного использования оконной конструкции.

Договор составляется 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.

Прежде чем подписать акт приёма-передачи, необходимо тщательно осмотреть результат работы и при выявлении недостатков отразить их в акте.

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. (далее Закон), 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.

Какие права имеет потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе?

В соответствии со ст. 29 Закона потребитель, при обнаружении недостатков выполненной работы по своему выбору вправе потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

повторного выполнения работы;

отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если обнаружены существенные недостатки или если недостатки не были устранены исполнителем в установленный срок.

потребовать неустойку в размере 3 % от цены за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.

Как правильно действовать потребителю в случае обнаружении недостатков?

В случае обнаружения недостатка необходимо сразу же поставить в известность фирму, подготовив письменную претензию, составленную в двух экземплярах в которой должно быть указано одно из требований, предусмотренное Законом РФ «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.

Чтобы избежать негативных ситуаций при заключении договоров по установке окон, выбирайте компанию, работающую «под ключ», чтобы замером, изготовлением окон, их доставкой, монтажом и гарантийным обслуживанием занималась одна организация с гарантией на монтаж не менее 5 лет (по стандарту).

Требуйте заключения договора купли-продажи оконной конструкции и договора на выполнение работ по монтажу в письменной форме и в отдельности, с указанием количества, наименования и размера окна, цены, порядка оплаты, срока передачи оконной конструкции и гарантийных обязательств по качеству окна.

Договор на выполнение монтажных работ должен включать перечень выполняемых

работ с калькуляцией материалов и их стоимости, конечный срок монтажных работ и гарантию качества на монтаж. Ответственность сторон за нарушение установленных сроков по договору в виде выплаты неустойки должна соответствовать нормам Закона РФ «О защите прав потребителей» (за нарушение срока передачи окна – 0,5% за каждый день просрочки от предварительно оплаченной суммы, но не более ее, за просрочку монтажа – 3% за каждый день просрочки от цены выполнения работ, но не более установленной цены). Недорогие окна и бесплатный монтаж, как правило, предлагают однодневки-кустари, работающие на дешевых, некачественных материалах, без соблюдения отработанных технологий. Низкие цены комплектующих обеспечивают им прибыль, а Вам проблемы и дополнительные затраты на устранение последствий неправильной установки или ненадлежащего качества окна.

Если при передаче оконной конструкции с Вас требуют подписания Акт приема-передачи, то в первую очередь, внимательно осмотрите окно, чтобы оно не было перекошено, не было механических повреждений, пузырей, сколов, царапин, трещин на профиле и стекле и др.

Проверьте комплектность и фурнитуру. Если Вы обнаружили, что окно не соответствует образцу, условиям договора, обнаружены дефекты, не соглашайтесь на уговоры работников фирмы, что все устранимо, заменимо и решаемо. Установщики могут уговаривать: «Только подпишите акт!». Не верьте! Требуйте составления двухстороннего акта с перечнем всех замечаний и дефектов, если работники отказывают, то напишите в обоих экземплярах, предложенных вам актов, что окно принято с замечаниями и дефектами и подробно их опишите. Укажите срок устранения дефектов, только потом подписывайте акты.

Помните, у Вас на руках должен остаться второй экземпляр акта, подписанный работником фирмы. После окончания монтажных работ требуйте подписания двухстороннего акта о приемке работ. Обращайте внимание на выполнение основных этапов монтажных работ.

При нарушении ваших потребительских прав, обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, телефон «горячей линии» (38822)64241.