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

·                     перечень выполняемых работ;

·                     обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оконные 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 наличие документов, подтверждающих качество и безопасность материалов, используемых при изготовлении оконных 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.

**Какие наиболее частые нарушения возникают на этапе установке окон?**

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

**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 нарушении 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?**

**Недостаток работы** – несоответствие работы или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых работы такого рода обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

**Существенный недостаток работы** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или проявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения или др. подобные недостатки.

**Скрытые недостатки** – недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приёмки или были умышленно скрыты исполнителем.

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 выполнения 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.

**Гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения недостатков в выполненной работе изготовитель (исполнитель и т.д.) отвечают за недостатки.

**Срок службы** – период, в течение которого изготовитель, обязуется обеспечить потребителю возможность использования работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

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,  рекомендуем следующее:

·                     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 передачи 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.

Обязательно, 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. Перед установкой поверхности оконных проемов и конструкций должны быть очищены от пыли и грязи, масляные загрязнения обезжирены, рыхлые, осыпающиеся участки упрочнены (обработаны связывающими составами или специальными пленочными материалами). Крепление рамы типового блока (1500х1500) к стене должно быть не менее чем в 12 точках (по 3 на каждую сторону). Монтажный шов должен состоять из трех слоев (наружный-водоизоляционный, центральный-теплоизоляционный, внутренний-павоизоляционный).

Снаружи между рамой и четвертью ставят паропроницаемую саморасширяющую ленту ПСУЛ (но не герметик). Затем монтажный зазор заполняют профессиональной (пистолетной) монтажной пеной (для тепло- и звукоизоляции). С наружной стороны монтажные швы могут быть защищены специальными профильными деталями (дождезащитными нащельниками, звукоизоляционными накладками). С внутренней стороны монтажные швы могут быть закрыты штукатурным слоем или деталями облицовки оконных откосов. Отделку внутренних откосов рекомендуется выполнять пластиковыми откосами, что исключает появление трещин, придает окну законченный и современный вид, а также сокращает срок выполнения монтажных работ.

Реализация пластиковых окон и их установка должны соответствовать требованиям следующих документов:

·                     Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-I «О защите прав потребителей».

·                     Правила продажи товаров по образцам, утвержденные постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 г. №918.

·                     Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. №1025.

·                     ГОСТ 23166-99 «Блоки оконные. Общие технические условия».

·                     ГОСТ 30674-99 «Блоки оконные поливинилхлоридных профилей. ТУ».

·                     ГОСТ 30971-2002 «Швы монтажные узлов примыканий оконных блоков к стеновым проемам».

**СЛОВАРЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫБОРЕ ПЛАСТИКОВЫХ ОКОН**

**Окно** - элемент стеновой или кровельной конструкции, предназначенный для сообщения внутренних помещений с окружающим пространством, естественного освещения помещений, их вентиляции, защиты от атмосферных, шумовых воздействий и состоящий из оконного проема с откосами, оконного блока, системы уплотнения монтажных швов, подоконной доски, деталей слива и облицовок.

**Комплектующие:**

**Профиль** (допускается - брусок) - мерный отрезок изделия, произведенного способом экструзии, с заданными формой и размерами сечения.

**Профильная система** - набор (комплект) профилей, образующих законченную конструктивную систему оконных (дверных) блоков.

**Стеклопакет** - представляет собой герметичное изделие, состоящее из двух или трех листов стекла, соединенных между собой по контуру с помощью дистанционных рамок и герметиков, заполненное осушенным воздухом или другим газом. Различают однокамерные (два стекла) и двухкамерные (три стекла) стеклопакеты. Очень часто пластиковые окна называют стеклопакетами, тогда как стеклопакет всего лишь часть пластикового окна.

**Фурнитура** - фурнитурой называют ручки, петли, механизмы открывания, запирания, проветривания и.т.д. То есть то, что позволяет современному окну осуществлять множество функций, невозможных в старых деревянных рамах.

**Откосы** - расстояние от внутренней стены до рамы окна. Откосы разделяют на боковые и верхние.

**Подоконник** - плита, устанавливаемая на уровне нижней части оконного блока. Обычно используются пластиковые подоконники.

**Отлив** - лист металла с покрытием, устанавливаемый с внешней стороны окна и предназначенный для отвода дождевой воды. Раньше водоотливы традиционно изготавливали из оцинкованной жести, сегодня используются другие материалы.

**Монтажный шов** - элемент узла примыкания, представляющий собой комбинацию из различных изоляционных материалов, предназначенных для заполнения монтажного зазора, и обладающий заданными характеристиками.