Памятка потребителю
Выбираем пластиковые окна

Выбор компании по изготовлению, установке, ремонту окон

В настоящее время не составляет труда найти фирму по изготовлению и установке окон. Но далеко не все исполнители ответственно выполняют взятые на себя обязательства. Важно тщательно выбирать организацию, которая Вам будет оказывать услуги.

Способы проверки организации:

- проверьте сведения о регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя далее – ИП) по наименованию или ИНН (идентификационный номер налогоплательщика), ОГРН (регистрационный номер) **на электронном сервисе Федеральной налоговой службы https://egrul.nalog.ru/.**

- обратите внимание на место регистрации исполнителя. Если организация, ИП зарегистрированы в другом регионе, то разрешить спорную ситуацию с таким исполнителем будет сложнее.

- проверьте срок, в течение которого фирма действует на рынке пластиковых окон, чтобы не столкнуться с «фирмой-однодневкой».

- выясните, обращались ли в эту фирму Ваши знакомые, ознакомьтесь в интернете с отзывами о работе данной компании.

Как не пострадать от действий «оконных мошенников»?

Чаще всего от действий мошенников страдают пожилые люди, пенсионеры. Цель таких компаний - обязать потребителя заплатить за дорогостоящее, зачастую не нужное обслуживание оконных конструкций или установку новых конструкций низкого качества.

Признаки «оконных мошенников»:

1. Мошенники звонят по телефону и предлагают провести бесплатную диагностику окон, предлагают скидки и подарки для пенсионеров.
2. Могут представиться сотрудниками управляющих организаций, социальных служб.

Перезвоните в ту организацию, от которой, якобы, пришел представитель, выясните на каком законном основании осуществляется проверка!

3. После осмотра окон выявляют необходимость их ремонта, замены, обещают выполнить работу в максимально короткий срок.

Обратите внимание на сроки, которые указаны в договоре. В договоре могут быть указаны сроки установки окон 90, 180 рабочих дней.

4. Предлагают рассрочку на окна, однако, в итоге потребитель подписывает кредитный договор.

Если Вам предлагают подписать договор с Банком, значит, Вам предоставляют кредит, а не рассрочку

Информация для потребителя

Исполнитель обязан предоставить потребителю, в том числе в договоре, информацию:

- полное фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации; для ИП - фамилия, имя, отчество, сведения о гос. регистрации;
- перечень выполняемых работ;
- цены на конструкции и выполняемые работ;
- сведения о порядке и форме оплаты;
- сроки выполнения работ;
- гарантийные сроки;
- ответственность исполнителя;
- правила и условия эффективного и безопасного использования оконной конструкции и другие.

Советы потребителям при заключении договора:

- Внимательно прочитайте договор, прежде чем подписывать его.
- Помните, что Вы вправе потребовать предоставить для ознакомления документы, подтверждающих качество и безопасность материалов, используемых при изготовлении окон (сертификатов соответствия, санитарно-эпидемиологических заключений).
- Обратите внимание на условие о доставке конструкций, так как это дополнительная услуга, которая оплачивается потребителем отдельно.
- Проверьте приложения к договору, описания и чертежи ваших будущих окон.
- Оплата согласованной суммы обязательно должна подтверждаться платёжным документом, иначе факт внесения платежа будет трудно доказать. Требуйте предоставить Вам такой документ.
- При приемке окон обратите внимание на то, чтобы на них не было царапин, сколов на пластике и других видимых недостатков. Окно должно открываться и закрываться без усилий.
- Выявленные при приемке окон недостатки необходимо зафиксировать в акте приема-передач. Один экземпляр такого акта должен быть передан потребителю.

Основные нарушения при установке окон

- нарушение сроков установки окон,
- неправильно снятые размеры окон;
- монтаж ненадлежащего качества (как следствие - снижение теплоизоляции или «промерзание» окон).

Основная сложность на этапе установки изделия заключается в том, что оценить правильность монтажа покупателю трудно. При предоставлении информации потребителю, Исполнитель обязан исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний.

При нарушении срока выполнения работ Вы вправе по своему выбору:

- 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;
- потребовать уплаты неустойки в размере 3% за каждый день просрочки;
- потребовать полного возмещения убытков.

При выявлении недостатков выполненной работы Вы вправе по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены 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 в установленный срок.
- потребовать выплату неустойки в размере 3 % от стоимости работ за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя.

Недостатки выполненной работы устраняются исполнителем в назначенный потребителем разумный срок.

Требования потребителя, связанные с выплатой денежных средств, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления.

Более подробно о порядке судебной защиты прав потребителей можно ознакомиться в специальной памятке на сайте http://www.fbuz66.ru.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с исполнителем услуг, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке http://www.fbuz66.ru/testing/254/).**

Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».
При использовании памятки ссылка на сайт www.66.rospotrebnadzor.ru обязательна