

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ПОКУПАЕМ ПЛАСТИКОВЫЕ ОКНА

Как выбрать надежную фирму?

На сегодняшний день на рынке существует множество фирм по продаже и установке пластиковых окон, обещающих быстро и качественно изготовить и установить самые лучшие окна. Но на деле часто случаются разного рода неприятности (от не привезённого подоконника до некачественного монтажа), чтобы этого избежать, необходимо:

Во-первых, заказывать и покупать пластиковые окна не у перекупщиков, а у самих фирм-производителей пластиковых окон, это хоть какая-то гарантия их надежности и стабильности.

Во-вторых, обзвонить компании по продаже и установке пластиковых окон и пообщаться с менеджерами, выяснить, каков опыт работы компании на рынке данных услуг, какова примерная стоимость окон и их монтажа, размер предоплаты, сроки изготовления и установки пластиковых окон, каков период гарантии как на само изделие, так и на монтажные работы, наличие сервисного обслуживания.

В-третьих, при посещении компании обратите внимание на помещение, обстановку - в компаниях, которым стоит доверять, выставлены образцы продукции (окна, балконные конструкции). Это указывает на то, что съезжать никто не собирается, во всяком случае, в ближайшее время. Также обратите внимание на имеющиеся сертификаты - их наличие подтверждает, что товар соответствует стандартам качества.

Какое окно выбрать?

При выборе и покупке пластикового окна продавец обязан предоставить Вам всю необходимую информацию о предлагаемом товаре. Качественные окна не могут стоить дешево, так как их конструкции состоят из множества элементов, которые рассчитаны на долгий срок службы, и отвечают необходимым стандартам качества.

При определении цены металлопластиковых изделий следует учесть следующее:

- **Профиль.** Основное отличие профилей друг от друга - это количество камер (согласно ГОСТ 30673-99 должно быть не менее 2-х). Обычно профиль производят трехкамерный (используется в многоквартирных домах, офисах, складских помещениях, обеспечивает необходимую теплозащиту

и крепость конструкций) или пятикамерный (используется в основном для остекления частных домов и коттеджей, так как обеспечивает максимальную экономию тепла). Камеры – это конструктивно задуманные полости внутри профиля, придающие ему жесткость, вес и теплоизоляцию.

- **Стеклопакеты** бывают одно- (два стекла и одна камера между ними 24 мм) и двухкамерные (три стекла и две камеры 32 мм). Камера – это пространство между стеклами, наполненное разреженным воздухом и газом, которые и защищают ваш дом от шума и холода. Реже встречаются трехкамерные стеклопакеты (состоят из четырех стекол, связанных между собой дистанционными рамками). Их область применения – это зоны с суровыми климатическими условиями (в обычной средней полосе России такие стеклопакеты ставить не имеет смысла).

- **Фурнитура.** Верно подобранная с учетом конструктивных особенностей конкретного окна фурнитура обеспечит исправную работу регулирующих механизмов на долгие годы и не вызовет сложности в открывании-закрывании даже через десятки лет эксплуатации.

Разновидностей фурнитуры очень много – лучше остановить свой выбор на металлической, она более надежна. Окна с фурнитурой, частично выполненной из мягкого металла или, что еще хуже, из пластика, будут требовать постоянной регулировки, а в будущем, возможно, и полной замены фурнитуры. Непременным атрибутом хорошего окна являются специальные уплотнители, которые проходят по краю стеклопакета и защищают пространство между рамой и створкой.

Как рассчитать стоимость пластикового окна?

При расчете цены учитываются габариты (высота и ширина) конструкции, тип профиля, количество камер в стеклопакете, конфигурация окна (число створок, способы открывания и др.), качество фурнитуры, наличие дополнительных элементов (подоконник, откосы, отливы, москитная сетка, жалюзи).

Окончательную стоимость окна рассчитает менеджер фирмы после посещения замерщика.

Заключаем договор

При заключении договора внимательно прочитайте текст и уточните у менеджера все непонятные вам пункты.

Договор обязательно должен содержать:

- дату заключения договора;
- полное фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-изготовителя; для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации;
- перечень (содержание, объем) работ;
- сроки исполнения обязательства;
- полная цена договора;
- порядок приемки работ;
- процедура вывоза мусора;
- гарантийные обязательства;
- ответственность исполнителя в случае некачественного выполнения работ.

Кроме этого к договору должна быть составлена спецификация с подробным описанием параметров заказываемых окон (материал, размеры), которая также подписывается обеими сторонами договора.

При оплате согласованной суммы обязательно требуйте платежный документ, в случае спора Вам будет проще доказать факт внесения платежа.

Установка окна

Внимательно следите за ходом работ и обращайтесь внимание на выполнение основных этапов:

- подготовительные работы перед установкой окна;
- демонтаж старого окна;
- подготовка оконного проема (выравнивание и очистка от пыли и грязи, утепление откосов);
- установка нового окна;
- установка подоконника (длина его должна превышать расстояние между откосами оконного проема, то есть должен заходить в откос по 30 мм. Выступать он должен не более 50 мм, чтобы не препятствовать тепловому воздуху от батарей, подниматься и высушивать внутреннюю часть окна, стеклопакетов и откосов от образования конденсата).;
- установка отлива - это подоконник снаружи окна (концы отлива заделывают в стену, края

металлических отливов загибают С-образно. При использовании керамики или камня места примыкания отливов к стенам уплотняют мастиками. Отлив укладывают на растворную постель);

- установка откосов (отделку внутренних откосов лучше выполнить пластиковыми откосами, что исключает появление трещин, придает окну законченный вид);

- установка стеклопакета, крепление створок;
- герметизация.

При нарушении установленных договором сроков выполнения работ, исполнитель уплачивает за каждый день просрочки неустойку в размере 3% цены выполнения работы или общей цены заказа, если цена выполнения работы договором не определена.

Итак, установка пластиковых окон закончена, внимательно осмотрите результаты проведенной работы и по результатам приемки составьте акт выполненных работ. Если Вас что-то не устраивает, необходимо составить перечень недочетов или претензий. Этот список в обязательном порядке должен быть подписан обеими сторонами, после чего должны быть утверждены сроки устранения недостатков.

Если Вы обнаружили недостатки по истечении определенного времени, следует обратиться к исполнителю с письменной претензией с указанием одного из требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а именно: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; соответствующего уменьшения цены выполненной работы; безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Представитель исполнителя должен удостовериться в наличии недостатков, которые указаны в претензии, путем осмотра окон и фиксации заявленных потребителем недостатков. При обоснованности требований, предъявляемых исполнителю, сроки устранению недостатков должны быть разумными и определены письменно. В случае если потребитель нарушил правила эксплуатации изделия, то

требования, указанные в претензии могут остаться без удовлетворения.

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов **ПРЕТЕНЗИЙ** и **ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ** обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей

**ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И
ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»**

Адрес: 129626, г.Москва, Графский пер., д.4/9

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru

<http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

пон.-пятн. с 9-00 до 17-30

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

При этом Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах) для привлечения его в качестве государственного органа для дачи заключения по делу и участия в суде.

Адрес: г. Москва, Графский пер., 4/9

тел.: 8 (495) 785-37-41

e-mail: uprav@77.rospotrebnadzor.ru