**Советы потребителю, имеющему намерение заключить договор на изготовление, поставку и установку металлопластиковых изделий.**

**О правах потребителя при оформлении заказа на производство и монтаж металлопластиковых конструкций (окон).**

Данная информация поможет потребителю в правильном выборе металлопластиковых конструкций (окон). Для любого потребителя самыми важными характеристиками продукта являются цена и качество. Цена пластикового окна складывается из цены рамы (профиля), фурнитуры и стеклопакета. Качество готового вмонтированного в оконный проем пластикового окна определяется качеством комплектующих – профиля, стекла, фурнитуры – всего, из чего собирают окно. 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 ни на йоту. Потребителю проверить на глаз это невозможно. Поэтому на товар должна быть лицензия и сертификат качества. Все замеры, расчеты, подбор конфигурации, сборку, доставку и монтаж изделия должна проводить одна компания, которая берет на себя ответственность за качество.

От профессионализма людей, которые установят вам готовые пластиковые окна, во многом зависит, как и сколько они вам будут служить. Срок службы оконных конструкций на 80% зависит от правильности монтажа. Поэтому лучше всего поручить установку той фирме, где заказывалась конструкция.

**Информация для потребителя при оформлении заказа на производство и монтаж пластикового окна:** 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; сведения о качестве и безопасности при изготовлении оконных конструкций (сертификаты соответствия, санитарно-эпидемиологические заключения).

**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. 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 двух экземплярах - для покупателя и исполнителя. При отсутствии соглашения по указанным условиям договор считается незаключенным. 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.

В договоре указывается:

* 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.

**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 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?**

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., 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.

**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.

**Как составить письменную претензию?**

Претензия может быть составлена в произвольной форме, однако Вам нужно указать:

1) кому Вы направляете претензию:

Например, Директору ООО (указать наименование), Генеральному директору (указать фирму). Можете указать ФИО директора (если Вы знаете ФИО).

2) от кого претензия:

Вам нужно указать свои ФИО и адрес, телефон - для связи с Вами.

3) далее - в отдельной строке - нужно написать: ПРЕТЕНЗИЯ

4) далее - в тексте претензии изложить существо дела:

Начните с начала:

Например, 1 июля 2020 г. года я заключил с Вами договор на оказание услуг на изготовление, поставку, установку металлопластиковых изделий из профиля, укажите его наименование, далее изложите обстоятельства дела и существо Ваших претензий, для обоснования претензий желательно ссылаться на соответствующие статьи законов:

Например, согласно **ст. 29 закона «О защите прав потребителя»** я вправе расторгнуть договор на оказание услуг, поскольку были допущены существенные недостатки оказанной услуги.

5) далее - четко сформулируйте свои требования:

Например, прошу расторгнуть договор от 21.03.20 года и вернуть мне уплаченные по договору \_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

6) укажите в конце претензии, какие у Вас намерения в случае, если Ваши требования не будут удовлетворены в добровольном порядке:

Например, в противном случае я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия неустойку и компенсацию морального вреда

7) дата и подпись

8) укажите, какие документы Вы прилагаете к претензии

Например, ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия товарного чека

2. Копия гарантийного талона

3. Копия справки из гарантийной мастерской

**Какие документы прилагать к претензии**

К претензии (заявлению) приложите копии имеющихся у Вас документов:

* копию товарного (кассового) чека,
* копию гарантийного талона,
* копии актов, справок и др. документов, имеющихся у Вас в связи с претензией.

**﻿** **Нужно писать 2 экземпляра претензии.**

Претензия (заявление) должна быть написана в двух экземплярах, один из которых передается в магазин, а на втором работники магазина должны поставить свою подпись. Этот экземпляр останется у Вас, как подтверждение того, что претензия получена магазином.

**Как нужно подать претензию**

Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается подписывать Ваш экземпляр претензии (заявления) или просто его не принимает, отправьте его по почте с уведомлением.

**Как должен быть оформлен отказ**

Отказ выполнить Ваши требования должен быть изложен в виде резолюции на Вашем экземпляре или в отдельном документе.

**Памятка потребителю при обращении в экспертную организацию (к эксперту) для проведения экспертизы товара, работы, услуги.**

При обращении к эксперту потребитель должен четко сформулировать те вопросы, на которые должна ответить проводимая экспертиза по определению качества товара, работы, услуги. При формулировке вопросов целесообразней всего обратиться к нормам ФЗ «О защите прав потребителей». Например, перед экспертами необходимо четко поставить вопрос: возник ли выявленный недостаток товара, работы, услуги до или после его передачи (принятия) потребителю. В некоторых случаях необходимо ставить вопрос о выявлении существенного/несущественного недостатка товара, работы, услуги. Перед тем, как обращаться к экспертам, рекомендуется проконсультироваться с юристом.

**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.

**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.

**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

**Комплектующие:**

1. *Профиль* (допускается - брусок) - мерный отрезок изделия, произведенного способом экструзии, с заданными формой и размерами сечения.
2. *Профильная система* - набор (комплект) профилей, образующих законченную конструктивную систему оконных (дверных) блоков.
3. *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.
4. *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.
5. *Подоконник* - плита, устанавливаемая на уровне нижней части оконного блока. Обычно используются пластиковые подоконники.
6. *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.
7. *Монтажный шов* - элемент узла примыкания, представляющий собой комбинацию из различных изоляционных материалов, предназначенных для заполнения монтажного зазора, и обладающий заданными характеристиками.