* 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 предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора (при их отсутствии или неполноте  обычно предъявляемым требованиям), 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 и др.*

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

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

* 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 стоимости работ 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 четко сформулированными требованиями и вручить её под роспись исполнителю, либо направить письмом (желательно заказным с уведомлением). Сделать это можно, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - 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.**

****

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Саха (Якутия)**

**Отдел защиты прав потребителей**



**Памятка потребителю.**

**Выбираем пластиковые окна**

**г. Якутск**

**Как выбрать компанию по продаже и установке окон?**

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

Чтобы не столкнуться с «фирмой-однодневкой», обращайте внимание на срок, в течение которого фирма действует на рынке пластиковых окон. Выясните, обращались ли в эту фирму Ваши знакомые. Поинтересуйтесь, есть ли у компании-установщика пластиковых окон собственное производство, и как далеко от вашего города оно расположено.

**Ознакомитесь с образцом окна.**Любая уважающая себя компания должна иметь в офисе образец окна 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 (подоконник, москитную сетку, фурнитуру и т.д.)

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

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

* перечень выполняемых работ;
* обозначение стандартов, обязательным требованиям которым должны соответствовать оконные конструкции и монтажные швы (сертификат соответствия);
* сроки выполнения работ;
* гарантийные сроки;
* цены на конструкции и выполняемые работ;
* сведения о порядке и форме оплаты;

Кроме того, не лишним будет поинтересоваться у продавца (изготовителя) о наличии документов, подтверждающие 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 его**.

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.

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 нарушения на этапе установке окон возникают наиболее часто?**

Прежде всего, это неправильно снятые размеры и монтаж с нарушением установленных законодательством требований, (как следствие - снижение теплоизоляции или «промерзание» окон). 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 заключается в том, что оценить правильность монтажа покупателю трудно.

**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,** вправе по своему выбору: