## Азбука потребителя: «Заказываем пластиковые окна»

Пластиковые окна – популярное и универсальное решение практически для всех типов помещений: от магазинов и офисов до квартир и частных домов. Но их установка требует от исполнителя опыта и определенной квалификации. Рассказываем, как правильно заказать пластиковые окна и получить качественный продукт, который прослужит долгие годы.

**Права потребителя: право на информацию**

До заключения договора исполнитель обязан предоставить вам всю необходимую информацию о себе и о предлагаемом товаре – так вы сможете сделать правильный выбор.

Информация должна быть предоставлена на русском языке и обязательно содержать следующие сведения:

- адрес, наименование исполнителя, режим работы;

- наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

- перечень работ;

- сроки выполнения работ;

- гарантийные сроки на изделия и монтажные работы;

- срок службы изделий;

- цены на конструкции и выполняемые работы (доставка, монтаж и так далее), запасные части и фурнитуру;

- сведения о порядке и форме оплаты (наличными или безналичным платежом; 100% предоплата или оплата по результатам выполнения этапов работ и так далее);

- правила и условия безопасного и эффективного использования.

**Порядок заключения договора**

В договоре обязательно указывается следующая информация:

- дата заключения договора;

- полное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-изготовителя (исполнителя); для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации;

- перечень работ;

- сроки изготовления, доставки и монтажа;

- полная цена договора (с указанием стоимости доставки и монтажа);

порядок и форма оплаты;

- порядок приемки работ;

- процедура демонтажа старых окон, вывоза мусора;

- гарантийные обязательства;

- ответственность исполнителя в случае некачественного выполнения работ по договору.

Договор составляется в двух экземплярах – для потребителя и исполнителя.

Внимательно проверьте приложения к договору. Одно из обязательных приложений – спецификация с подробным описанием параметров заказываемых окон (материал, размеры, стоимость окон и фурнитуры и так далее), которая подписывается обеими сторонами договора.

При оплате вам обязательно должны выдать платежный документ.

**Что делать, если нарушены сроки по договору?**

В соответствии со статьей 27 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (*далее по тексту – Закон*) исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

Согласно статье 28 Закона, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Если исполнитель нарушает сроки выполнения работы, он должен уплатить вам неустойку за каждый день просрочки в размере 3% от цены работы. Сумма неустойки не может превышать цену отдельного вида работы, если она не определена договором, и общую цену договора.

Если исполнитель нарушает ваши права, вы можете потребовать компенсацию морального вреда.

Также напоминаем, что на портале Республики Татарстан по защите прав потребителей (https://www.tatzpp.ru/) во вкладке правовое обеспечение (база знаний) размещены: советы потребителям, нормативно-правовая база (закон, правила, судебная практика), актуальная информация, разъяснения и образцы документов.