Чтобы избежать негативных ситуаций при заключении договора на изготовление поставку и установку металлопластиковых оконных конструкций потребителю следует обратить внимание:

 **1. Информацию** о выполняемых работах по изготовлению и установке (поставке) оконных конструкций (пластиковых окон).

В соответствии ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992г., исполнитель, обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация в обязательном порядке должна содержать (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 3 Постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации"):

- перечень оказываемых выполняемых работ и форм их предоставления;

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать работы;

- сроки оказания выполнения работ;

- данные о конкретном лице, которое будет выполнять работу, если эти данные имеют значение, исходя из характера работы;

- гарантийные сроки, если они установлены;

- цены на выполняемые работы, а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

- правила и условия эффективного и безопасного использования конструкций (инструкция по эксплуатации);

- сведения о подтверждении соответствия конструкций установленным требованиям (ГОСТЫ и т.д).

 **2. Качество по выполнению работ.** Исполнитель обязан выполнить работу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве работы исполнитель обязан оказать выполнить работу, пригодную для целей, для которых работа такого рода обычно используется.

 Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания выполнения работы, исполнитель обязан выполнить работу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации, принятым в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству работы, исполнитель обязан выполнить работу, соответствующую этим требованиям.

 В случае если изготовление и установка металлопластиковых оконных конструкций исполнителем осуществлена **некачественно с недостатками** потребитель вправе предъявить исполнителю одно из требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

- безвозмездного изготовления другой вещи (металлопластиковых оконных конструкций) из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

 **3. Безопасность.**

В соответствии ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.92 г., потребитель имеет право на то, чтобы выполненная работа по изготовлению установке металлопластиковых оконных конструкций исполнителем при обычных условиях его использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность работы для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, **являются обязательными** и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Как правило, качественные пластиковые окна должны изготавливаться материалов, которые не обладают токсичностью, безопасны для детей и аллергиков и не несут никакой угрозы для здоровья и жизни человека.

Материал, который используют для их изготовления металлопластиковых конструкций (окон), **поливинилхлорид** (ПВХ, полихлорвинил, винил, вестолит, хосталит, виннол, корвик, сикрон, джеон, ниппеон, сумилит, луковил, хелвик, норвик и др.) - бесцветная, прозрачная [пластмасса](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%BC%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B0), термопластичный полимер [винилхлорида](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D0%BB%D1%85%D0%BB%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B4). Отличается химической стойкостью к щелочам, минеральным маслам, многим кислотам и растворителям. Не горит на воздухе и обладает малой [морозостойкостью](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B9%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) (−15 °C). Нагревостойкость: +65 °C.

При заключении договора на изготовление, установку и поставку

металлопластиковых оконных конструкций необходимо обратить

внимание на следующее:

 1. **Предмет договора.** По договору выполнения работ одна сторона (исполнитель) обязуется по заданию другой стороны (заказчика) оказать определенные работы (по изготовлению, установке и поставке металлопластиковых оконных конструкций), а заказчик обязуется оплатить эти работы.

В договоре должны быть перечислены все работы, которые требуется оказать заказчику. Работы считаются оказанными **после подписания акта** о выполнении работ заказчиком или его уполномоченным представителем.

 2. **Цена договора и порядок расчетов**. Цена оказываемой выполняемой работы в договоре определяется соглашением между исполнителем и потребителем.

 3. **Гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка по изготовлению и установке металлопластиковых конструкций исполнитель (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель), обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя предусмотренные ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

 В соответствии п.4, п.5 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель отвечает за недостатки работы, на которую **не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет**, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы, **на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет,** что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет **и недостатки работы обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, относительно недостатков выполненной работе, если докажет**, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

 4. **Ответственность сторон.** За нарушение срока выполнения работ исполнитель уплачивает заказчику пеню за каждый день просрочки. Уплата неустойки не освобождает исполнителя от выполнения обязательств по договору или устранения нарушений.

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. Согласно п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) **в размере трех процентов** цены выполнения работы. При этом если цена выполнения работы договором о выполнении работ не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

 5. **Порядок разрешения споров.**

Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении договора, разрешаются путем переговоров между сторонами. В случае невозможности разрешения разногласий в добровольном порядке путем переговоров они подлежат рассмотрению в судебных органах.

В соответствии ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.92 г., защита прав потребителей осуществляется судом.

**Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:**

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

 Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

 6. **Порядок изменения и расторжения договора**.

По общему правилу любые изменения и дополнения к договору имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими сторонами.