

ПРАКТИКА ЗАКАЗА ОКОННЫХ КОНСТРУКЦИЙ

Решившись на замену окон в квартире или доме впервые, перед Вами встаёт несколько вопросов, разрешать которые, зачастую приходится наугад.

Происходит это в основном из-за огромного количества всевозможных рекламных предложений статей в специализированных изданиях, цель которых – опять же – прямая или скрытая реклама определённой продукции. В приведенном здесь материале специалисты ЦСТ «Универсал» попытались, не навязывая продукции какой – либо отдельно взятой фирмы, предложить Вам, достаточно простой и надёжный алгоритм действий для решения, данного вопроса.

Все Ваши требования можно кратко сформулировать так: тепло и тихо. А кроме этого:

- Надёжность (гарантии), расчётные сроки эксплуатации, периодичность и стоимость послегарантийного обслуживания;
- Экологическая чистота и эстетичность (внешний вид и долговечность его сохранения);
- Стоимость всего заказа, размер предоплаты, порядок расчётов, сроки изготовления и монтажа изделий.

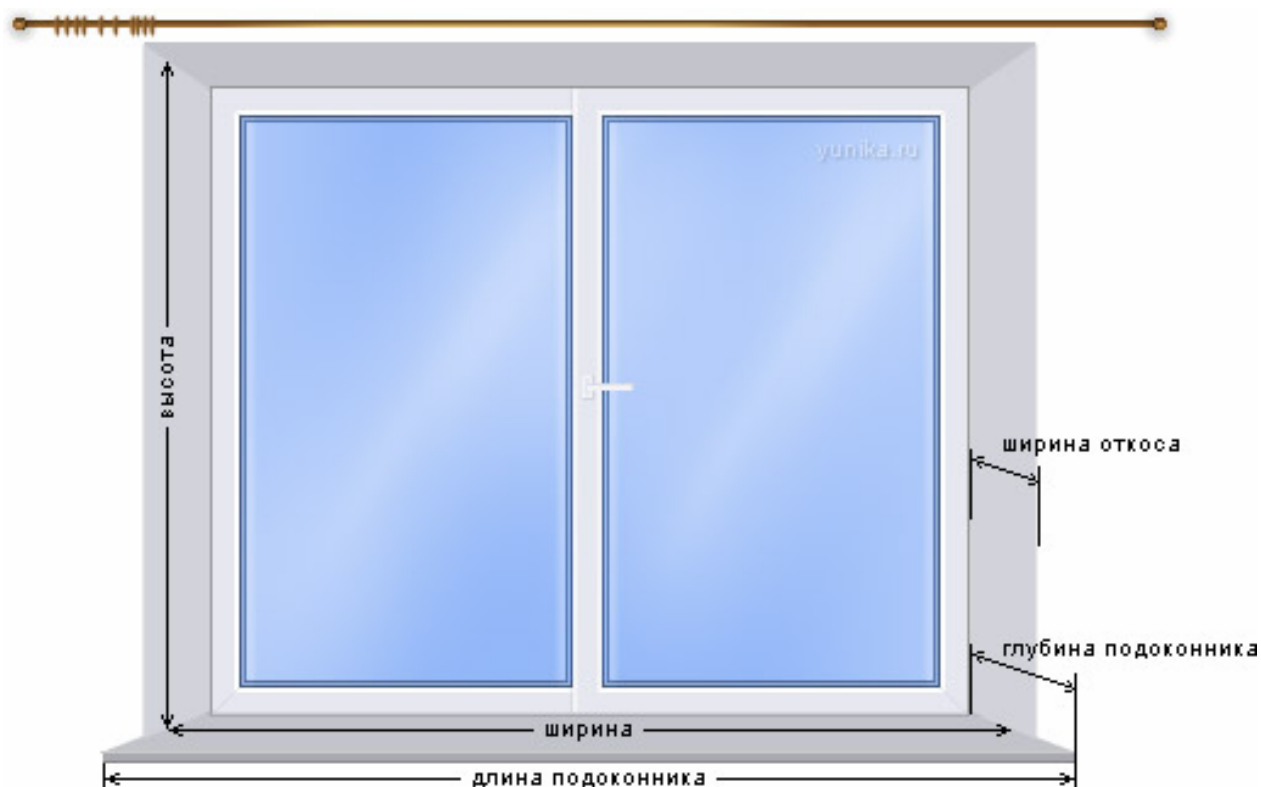


И так последовательность действий Ваших, как Заказчика и фирмы - производителя оконных конструкций.

Этап I. Подготовительный.

Заказчик:

1. Самостоятельно измеряет старые окна по высоте и ширине или оконный проем для предварительных расчетов их стоимости;



Окна (оконные проемы) можно приблизительно измерить самостоятельно. Это несложно сделать с помощью обычной рулетки. Вам потребуется узнать ширину и высоту оконного проема, а также размеры подоконника и отлива.

Ширина оконного проема определяется как расстояние от одного бокового откоса окна до другого со стороны комнаты.

Высота оконного проема — это расстояние от верхнего откоса до подоконника, которое измеряется со стороны помещения.

Длина подоконника измеряется от одного его бокового края до другого.

Ширина подоконника — это расстояние от его внутреннего края до рамы окна.

Ширина откоса — это расстояние от его внутреннего края стены до рамы окна.

Длина отлива измеряется как расстояние между боковыми откосами окна со стороны улицы.

Ширина отлива определяется от его внешнего края до рамы окна.

Этих параметров достаточно, чтобы в компании, занимающейся продажей и установкой пластиковых окон, определили предварительную стоимость Вашего будущего окна и монтажных работ.

Однако для изготовления окна потребуются гораздо более точные замеры, произвести которые может только опытный мастер.

2. Выбирает форму окна, особенности открывания;

Для того чтобы достаточно точно узнать цену Вашего будущего заказа, необходимо заранее определиться с конфигурацией и комплектацией окна.

Определитесь с количеством и необходимостью открывающихся частей окна (створок), а также степенью свободы открывающихся створок (поворотная, поворотно-откидная), учитывая то, что разница между открывающейся и не открывающейся (глухой) частью будет составлять в денежном выражении.

Вы можете сохранить вариант старых окон или внести какие-либо новые элементы, но будьте осторожны: не переусердствуйте — в первую очередь окно должно быть функциональным.

Если же у Вас есть сомнения в функциональности выбранной конструкции, специалисты всегда смогут подсказать Вам оптимальное решение.

3. Определяется, какие окна, комплектующие и услуги заказывать:

В комплектацию изделия входят:

- оконные блоки;
- дверные блоки;
- подоконники;
- отливы;
- антимоскитные сетки;
- доставка изделий;
- демонтаж старых изделий;
- монтаж оконных конструкций;
- отделка откосов.

Важно не только создать эстетическую гармонию в квартире, но и заметить и обсудить при заказе оконных конструкций очень важные детали:

- какой температурный режим предпочтителен, ведь от этого будет зависеть выбор профиля, стеклопакета и тип проветривания;
- влажность в комнате: если это кухня или в комнате много растений, вопрос вентиляции нужно будет обсудить отдельно со специалистом;
- шумовая нагрузка с улицы: чтобы правильно подобрать профиль и толщину стеклопакета, которые защитят вас от нежелательного шума;
- уличная пыль, копоть: чтобы грамотно подобрать тип проветривания, специальные вентиляционные приспособления;
- освещенность вашей квартиры естественным светом: чтобы при его недостатке увеличить световой проем, а при избытке предусмотреть защиту от солнечных лучей;
- на каком этаже вы живете: чтобы продумать систему защиты во избежание проникновения в квартиру злоумышленников.

4. Выбирает оконную фирму, консультируется со специалистом фирмы;

Важнейший критерий выбора компании - это соотношение: цена-качество.
Основные пути:

- **анализ рекламных объявлений;**

При первом взгляде на страницы рекламных изданий глаза могут разбежаться от множества фирм, предлагающих установку окон ПВХ. Что делать? С чего начать? Можно, конечно, бросить газету в мусорное ведро и пойти узнать, где соседи заказывали окна. Пусть они не совсем довольны процессом и результатом, но ведь, окна в проемах есть! А можно попробовать разобраться во всем этом многообразии различных квадратиков с нарисованными окошками всех видов и мастей, «кричащих», что они лучшие.

Прежде всего, советуем Вам отказаться от крошечных и не совсем конкретных объявлений, в которых не указаны название компании, ее адрес, с какого профиля изготавливаются окна и т. д.

Скорее всего, это или мелкие компании-однодневки или строительные бригады, которые заказывают окна в крупных компаниях, производящих окна, перепродают их Вам и устанавливают. Конечно, в этом случае, ни какой гарантии на монтаж от фирмы-производителя Вы не увидите.

Если в объявлении не указаны тип профиля и фурнитуры, то здесь Вам предложат на выбор окна сразу из нескольких видов и профиля, и фурнитуры. Т.е. фирма, вероятно, производителем не является, а просто заключила договора с несколькими производителями одновременно и ей все равно, что Вам продать.

Не спешите звонить по объявлениям, предлагающим большие скидки. Это явно рекламный трюк. Когда Вы позвоните, то узнаете, что это стоимость, скажем, квадратного метра не открывающегося окна без стеклопакета.

Далее, Вы заметите, что многие крупные фирмы печатают свои рекламные объявления в одном номере несколько раз. Этим приемом компании просто увеличивают вероятность «попадания» рекламы Вам на глаза и привлечения Вашего внимания другим оформлением: картинкой, слоганом. Отсейте дубли, выбрав из них те объявления, где предлагают то, что нужно Вам (например, окна, а не фасадные системы).

Видите, объявлений стало значительно меньше. Теперь следует выбрать из оставшихся компаний те, которые работают на рынке давно и хорошо себя зарекомендовали.

Затем выбрать компании, работающие с комплектующими, на которых Вы остановились, которые Вас устраивают.

Позвоните в эти компании, даже если Вы давно выбрали фирму (например, по рекомендации коллег или знакомых), но для «очистки совести» необходимо сделать еще пару звонков в другие компании. Возможно, совсем не лишними будут советы, которые Вы там получите.

- **телефонные звонки в офисы фирм-производителей окон;**

Прежде чем звонить, необходимо сформулировать Ваши основные требования к компании и изделиям, и понять, какие требования являются обязательными, а какие — желательными.

При общении по телефону, внимание надо обращать на все: на время, которое потребовалось, что бы снять трубку, на желание с Вами разговаривать и

вникать в Ваши проблемы и нюансы, на вежливость и обходительность, и, разумеется, прежде всего на компетентность специалиста, ведь Вы уже много прочитали и достаточно знаете. Если Вы слышите не корректное высказывание или явную дезинформацию, то это лишний повод задуматься о принципиальности и честности Ваших потенциальных поставщиков.

Будьте готовы, что первым вопросом менеджера будет: «По какой рекламе Вы нам звоните?». Возможно, что в фирме существуют разные системы скидок для клиентов, обратившихся в результате действия той или иной рекламной компании, из числа проводимых в данный момент. Но, скорее всего, это необходимо просто для статистики: большинство компаний ведет учет звонков и определяет самое результативное из своих рекламных мероприятий.

Из первого телефонного разговора с менеджером обычно более подробно узнают:

- какие профили и фурнитуру используют;
- информацию о стеклопакетах, применяемых в компании;
- сроки изготовления, поставки и установки изделий;
- информацию о технологии монтажа;
- какие дополнительные услуги и сопутствующие товары предлагают;
- цены.

Услышав цену, уточните, изделия с какими стеклопакетами были рассчитаны, какой комплект фурнитуры — базовый или расширенный и какие механизмы конкретно туда включены («гребенка», микро-проветривание и т.д.).

Узнайте имя менеджера, рассчитавшего Вам все это — вероятно, именно с ним Вы и будете в дальнейшем работать, если остановитесь на этой компании.

Но, лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать. Чтобы оценить качество изделий, пластика, комплектующих, визит в офис компании обязателен.

- **посещение офисов фирм-производителей окон;**

Людям занятым, возможно для удобства компания предложит договор с ней заключить дома сразу же при замере окон. Но мы это делать Вам не рекомендуем.

Бывает очень полезным посмотреть на офис компании, на представленные образцы, проконсультироваться с менеджерами, понять, насколько сам менеджер понимает всю технологию изготовления и монтажа.

Внимательно изучите в офисе все сертификаты, не только на окно целиком или на профиль, но и, к примеру, сертификат на стеклопакеты, что важно, вместе с приложением к нему. Обычно, в солидных компаниях сертификаты находятся на видном месте и их не приходится «добывать с боем». Кроме того, в крупных компаниях не играют в такие игры, как занижение стоимости заказа при первоначальном просчете.

Посмотрите на образцы: на поверхность пластика, на качество сварных швов и механических соединений, на плавность работы фурнитуры, не плынет ли картинка, если Вы смотрите сквозь стеклопакет под углом. Скорее всего, образцы безукоризненны, но если створка, к примеру, плохо закрывается, а менеджер говорит, что «каждый тут подходит и дёргает», то это настораживает.

Простому покупателю, который не в силах разобраться во всех премудростях ГОСТов, сертификатов, всех технологических нормативов и показателей качества профиля, приходится ориентироваться только на внешние данные пластика. Качественный профиль не должен иметь цветовых изменений, вкраплений, разводов (он должен быть идеально белым), поверхность должна быть ровная, без трещин, без вмятин, без любой другой неоднородности материала или нестыковки элементов на готовом изделии.

Если Вы держите в руках небольшой отрезанный кусок профиля и на срезе заметны сколы, то это свидетельствует об нарушении технологии изготовления профиля, что может привести к растрескиванию профиля при монтаже.

Посмотрите, если этот кусок загрязненный, уже имеет серый оттенок даже в офисе в качестве образца, то пластик очень пористый, отлично будет впитывать грязь из окружающей среды.

Обратите внимание на маркировку профиля, пусть менеджер объяснит Вам, как ее читать — по маркировке всегда можно узнать страну-изготовителя профиля. Не забудьте посмотреть на маркировку, когда окна привезут к Вам домой. Если Вас интересует не лицензионный профиль, а «родной», привезенный из-за границы, позаботьтесь о том, что бы это было прописано в договоре на поставку окон.

- **поиск выгодных предложений по Интернету;**

Работая с Интернетом, обращайтесь внимание не только на красочность оформления сайта, но и на дату последних новостей, статей, какого-либо обновления, потому что возможно Вас привлек сайт уже несуществующей или «разваливающейся» фирмы.

- **обращение за помощью к знакомым, работающим в оконной отрасли;**
- **опрос знакомых, уже решивших проблему заказа и установки окон;**
- **посещение строительных выставок.**

При выборе фирмы-изготовителя оконных конструкций Заказчик должен обратить внимание при разговоре с менеджером на следующие вопросы:

- Это желание или нежелание менеджера предоставить Вам исчерпывающую информацию по любому интересующему Вас вопросу, в том числе, готовность предоставить лицензии и сертификаты на право производить и продавать данную продукцию;
- Срок присутствия на рынке. Фирма, которая давно (скажем, больше 5-10 лет) присутствует на рынке, скорее всего, достойна вашего доверия тем более если, к тому же, фирма является не посредником, а наоборот, располагает собственным производством. Для таких производителей добрая репутация и «вес» в профессиональном кругу важнее сиюминутной выгоды;
- Ценовые пороги в солидной фирме, дающей хорошие гарантии, не могут быть низкими. Это не радует Ваш кошелек, но Вы должны быть к этому

готовы. Необязательно переплачивать за имя, еще хуже — «влипнуть» с недоброкачественным товаром;

- Отзывы покупателей, уже имевших дело с этой фирмой, тоже имеют большое значение;
- Опытный менеджер не станет убеждать Вас в необходимости приобретения самой дорогой оконной конструкции.

При выборе фирмы-изготовителя оконных конструкций Заказчик должен уточнить наличие:

- Лицензии на производство монтажных работ;
- Сертификатов соответствия на профиль, фурнитуру, стеклопакеты;
- Сертификатов пожарной безопасности;
- Гигиенических сертификатов.

А также обращает внимание на:

- Профиль и кто его производитель;
- Применяемую фурнитуру;
- Применяемые уплотнители;
- Герметизацию стеклопакетов;
- Возможность обеспечения режима проветривания;
- Систему соединений конструкций;
- Герметизацию стыка между окном и стеной.

Кроме проверки всех юридических документов и сертификатов продукции, поинтересуйтесь у менеджера количеством монтажных бригад, наличием сезонных монтажных бригад, какие материалы применяются для заделки монтажных швов.

Задайте вопрос по поводу недостатков и рекламаций, какие проблемы могут возникнуть с течением времени, как они устраняются. Полное отсутствие рекламаций – повод усомниться в честности как менеджера в частности, так и компании в целом.

Качественно изготовленное и профессионально установленное окно будет служить Вам долгие годы, в тоже время не заметная на первый взгляд, технологическая ошибка при монтаже может привести к скорому выходу из строя фурнитуры, промерзаниям и продуваниям в зимний период времени и другим проблемам, устранение которых зачастую не возможно без полного демонтажа изделия.

5. Уточняет предварительную цену на услуги (в том числе и то, что входит в набор).

Стоимость окна одного размера в зависимости от конструкции и комплектации может отличаться в несколько раз. Поэтому стоимость квадратного метра окна, которую Вам назовут по телефону, ничего не скажет о стоимости окна, которое нужно именно Вас. Поэтому не рекомендуем вести разговор о стоимости квадратного метра окна, это все равно, что при приобретении автомобиля спрашивать стоимость его кубического метра.

Далее, поинтересуйтесь, вошли ли в цену, названную Вам: обмер, доставка, монтаж, демонтаж, подъем на этаж, вынос мусора, москитные сетки, подоконники (их ширина, материал), наружные отливы (их ширина, материал).

Цены на изготовлении изделий из одного и того же профиля у разных фирм колеблются от 2 до 5 %, так что существенной экономии здесь достигнуть не удастся, тем более что этот процент можно получить в качестве скидки.

Слишком выгодное предложение должно вызвать подозрение в корректности расчета, так как конкуренция среди оконных компаний очень большая, и никто из них не будет завышать цены, а тем более работать в убыток себе.

6. Договаривается о том, когда приедет замерщик;

Вызов замерщика обязателен. При замере мастер учитывает множество тонкостей. К примеру, в новых панельных домах проем нередко бывает перекошен, что необходимо учесть при изготовлении окна.

В старых домах стены обладают особой конструкцией: они состоят из двух «слоев», между которыми находится утеплитель, толщину которого определить до демонтажа окна практически невозможно. В этом случае размеры будущего окна определить особенно сложно. Однако опыт мастеров позволяет им справиться с этой проблемой. При этом вся ответственность за предоставляемые размеры возлагается на замерщика и если им допущена ошибка, то компания-производитель все обязана переделать бесплатно.

Можно посоветовать, пригласить замерщиков из нескольких компаний, тех, которые Вас устроили при предварительном разговоре по телефону. Обычно услуги замерщика входят в общую стоимость услуг по изготовлению и установке окна.

Перед приездом замерщика необходимо заранее позаботиться о том, чтобы окна легко открывались, так как замеры придется проводить и изнутри, и снаружи — со стороны улицы.

Даже опытный мастер должен проверить глубину четверти, для чего, вероятно, придется нарушить отделку наружных откосов.

Согласуйте с замерщиком типы открывания и ширину створок, толщину стеклопакета и его камерность (количество стекол), дополнительных элементов (балконной ручки с защелкой, фиксаторов открываний («гребенки»), механизмов для щелевого проветривания и т.п.).

Не забудьте обязательно предупредить, что Вы собираетесь заказывать новые подоконники, порог для балконной двери, отливы, отделку откосов.

Также, необходимо указать замерщику, что Вы будете устанавливать москитные сетки, замерщику нужно будет это учитывать при определении размеров.

Заказывая необходимую Вам ширину подоконника, помните, что слишком широкие подоконники будут перекрывать поступление теплого воздуха от радиаторов (батарей центрального отопления) к окнам, что увеличивает возможность возникновения конденсата, не говоря уже о том, что широкие подоконники могут просто мешать Вашим шторам, гардинам.

По уровню квалификации замерщика, вполне можно судить о качестве будущих монтажных работ. Замерщик — «элита» монтажных групп. Специалист должен ответить на Ваши вопросы и по монтажу, и по отделке откосов, и в целом по продукции компании.

Замер осуществляется на специальном бланке — один экземпляр специалист оставляет Вам, два других — увозит с собой, что бы передать его

работающему с Вами менеджеру и что бы работа по расчету стоимости Вашего заказа началась без промедления.

На листе замера должна быть указана фамилия, посетившего Вас сотрудника фирмы.

7. Снова едет в офис компании-производителя окон и заключает письменный договор на изготовление, доставку и монтаж оконных конструкций;

В офисе фирмы-производителя Вы еще раз уточняете все технические детали будущего окна и условия его установки. Как правило, менеджеры дадут Вам соответствующие рекомендации к покупке: грамотный менеджер никогда плохого не посоветует.

Оговорите с менеджером все, казалось бы, мелочи. Именно от них зависит в дальнейшем комфорт и удобство Вашего дома. Если менеджер, спрашивая, если ли у Вас маленькие дети, предлагает заказать ручки с ключами, то это не означает, что он стремится «развести» Вас на деньги, это демонстрирует высокий уровень обслуживания в данной компании и означает, что компания заботится о Вашем комфорте.

Другое дело, если менеджеры навязчивы и настойчивы в своем стремлении продать Вам красивый и супердорогой подоконник из натурального мрамора или оникса. Задача менеджера рассказать обо всех возможностях компании и выявить вместе с Вами именно Ваши потребности.

Проследите, что бы те дополнительные элементы, которые Вы выбрали и оплатили (москитные сетки, механизмы разгерметизации, «гребенки» и т.д.), были бы зафиксированы на бумаге (в договоре или приложении к нему). Не довольствуйтесь устной фразой менеджера, что он все помнит и обязательно внесет в договор позднее.

В солидных фирмах напечатать Ваши будущие окна в масштабе, что бы Вы лучше представили себе, как они будут выглядеть.

Далее попросите ознакомиться с пакетом документов, который Вы получаете при заключении договора. Очень важны пункты об ответственности сторон и, в частности, компании, в случае задержки срока поставки (что часто, как говорится, имеет место быть), а так же пункты о сроках изготовления, доставки, монтажа и условиях гарантии.

Посмотрите на гарантийный талон. Ознакомьтесь с условиями гарантийного и послегарантийного обслуживания заранее.

В самом договоре не должно быть никаких строчек, вписанных «от руки».

Все должно быть напечатано: фамилии, суммы и условия оплаты, адрес доставки, юридический адрес компании, сроки выполнения обязательств, штрафные санкции, условия доставки и подъема на этаж (в каком случае платно, когда бесплатно), какие работы включаются в монтаж, какие работы включает отделка откосов, что скрывается под пунктом «вынос (вывоз) мусора» и т.д. Кстати, вывоз мусора означает, что компания закажет контейнер для строительного мусора и погрузит в него Ваши старые окна. Иначе, например, в некоторых районах, налагается штраф за вынос мусора во двор на мусорку без дальнейшего его вывоза за черту города.

При заключении договора с фирмой-изготовителем оконных конструкций Заказчик должен **обратить внимание на следующие обстоятельства:**

Договор состоит из нескольких обязательных разделов. Их название и порядок следования могут быть разными, но, тем не менее, в документе обязательно должны быть перечислены:

- **Предмет договора;**

В этом пункте должны быть перечислены виды работ, которые выполнит фирма, а именно: обмер окон, изготовление оконных конструкций, доставка, подъем на этаж, демонтаж старых окон, монтаж оконных конструкций, заделка откосов, вывоз строительного мусора.

- **Порядок выполнения работ;**
- **Срок поставки;**
- **Условия принятия заказа, условия выполнения работ;**
- **Условия оплаты;**

Оплату лучше проводить поэтапно: обычно при заказе производится предоплата – 60-80 процентов от суммы договора. Затем за изготовление и демонтаж – монтаж. Все предоставляемые фирмой услуги в т.ч. доставка, подъем, вывоз мусора должны оговариваться в договоре и оплачиваться в офисе фирмы.

- **Ответственность или обязательства сторон;**
- **Проверка готовой продукции;**
- **Гарантийные обязательства;**
- **Приложение – спецификация.**

Спецификация нуждается в самом пристальном и внимательном изучении, так как на его основании будут изготовлены Ваши окна.

Спецификация должна содержать графический рисунок всех окон с указанием:

- размеров;
- количества окон;
- стороны и вариантов открывания;
- наличие функции зимнего проветривания;
- тип профиля и фурнитуры;
- тип стеклопакета;
- цвет профиля с наружной и внутренней сторон;
- наличие противомоскитных сеток;
- тип подоконника и отлива, их ширина длина;
- соединительные, подставочные профили (при необходимости);

Обязательно уточняет:

- дату изготовления изделий их доставки и монтажа;
- особенности эксплуатации оконных конструкций;
- отражение в договоре уполномоченных лиц для подписания акта приема - сдачи выполненных работ по установке заказанных конструкций;
- кто будет монтировать готовые окна, имеется ли лицензия на этот вид работ.

Естественно, после подписания договоров стоимости изделий и услуг меняться не должны.

Несколько слов о сроках исполнения заказа. Серьёзная фирма с отлаженным производственным циклом изготавливает изделия ПВХ в течение 3 – 10 рабочих дней. На изготовление изделий из цветного профиля, а также изготовление сложных элементов (арочные окна), срок может быть увеличен вдвое. Примерно те же сроки изготовления закладывают в договора производители окон из алюминия. Несколько иная ситуация с деревянными окнами. Здесь в связи с особенностями технологического цикла покраски сроки изготовления составляют от 20 рабочих дней. Демонтаж и монтаж окон обычно происходит в течение одного дня.

Отдельно следует упомянуть, что откосы обычно устанавливаются на следующий день после монтажа окон.

Ну и, наконец, о стоимости заказа и возможных скидках. Независимо от объёма большинство компаний в целях привлечения заказчиков могут предложить от 3 до 7% скидки на изготовление продукции. Если же у Вас более серьёзный объём (загородный дом, зимний сад или просто большая квартира) – можно рассчитывать на скидку в 10% и более. Как уже говорилось выше, предоплата по договору обычно составляет от 60 до 80%, а остаток суммы вносится по факту доставки продукции. Многие фирмы уже давно предлагают услугу заключения договора на дому заказчика, экономя при этом массу Вашего времени.

Стоит лишь уточнить, если Вы веже решились заключить договор дома, то естественно, необходимо проверить у выездного менеджера наличие доверенности от фирмы на право заключения договоров и приём наличных средств.

Фирма-производитель:

1. Консультирует Заказчика;
2. Производит замер окон;
3. Выставляет Заказчику счет;
4. Заключает письменный договор;

Этап II. Производство.

Фирма-производитель:

1. Изготавливает оконные конструкции;
2. Уточняет с заказчиком время доставки изделий;
3. Осуществляет доставку изделий и комплектующих;
4. Уточняет с Вами день и время проведения монтажа;



Заказчик:

1. В ожидании заказа подготавливает место для окон и фронт работ.

Перед доставкой окон подготовьте место, куда грузчики поставят окна до начала монтажных работ. Кроме этого, подготовьте квартиру для монтажа: освободите достаточно места перед заменяемыми окнами, постелите на пол пленку, а еще лучше какой-нибудь твердый материал, например фанеру.

Советуем, так же, защитить от мелкой строительной пыли всю мебель и, особенно основательно, бытовую технику и аппаратуру. Конечно, идеальный вариант, если замена окон происходит в ремонтируемой нежилой квартире.

2. При необходимости в офисе фирмы производит полную оплату предоставляемых услуг (если оплата производилась поэтапно);

3. Принимает в назначенный день и час, новые окна у себя дома, проверяет их качество и комплектность;

Когда к Вам привезут окна, прежде чем подписывать накладную или акт о приемке изделий, посмотрите, нет ли среди них окон, явно другого размера, затем, проверьте маркировки профилей, из которых сделаны окна, тип стеклопакетов, способы открывания створок, наличие подоконников и других дополнительных элементов, которые Вы заказывали.

Если чего-то не хватает, обязательно укажите это в акте и, на всякий случай, сообщите об этом менеджеру, курирующему Ваш заказ. Проверьте изделия на наличие явных дефектов. При обнаружении таковых, занесите это в акт приемки, а лучше — не подписывайте его совсем. Срочно звоните в офис и решайте вопрос о путях и сроках устранения проблемы.

Как удостовериться, что Вам действительно привезли двухкамерный стеклопакет? Это можно сделать с помощью простой зажигалки. Подойдите к окну и посмотрите на отражение огонька от спички или зажигалки в стеклопакете. Количество отраженных язычков должно быть в два раза больше количества стекол, т.е. — шесть. Если Вы заказывали стеклопакет с энергосберегающим стеклом, то второй от Вас язычок должен иметь другой оттенок — сиреневатый.

4. Обеспечивает их сохранность до прибытия монтажников.

Этап III . Монтаж окон.

Заказчик:

1. Проверяет с монтажниками размеры окон и их комплектацию, уточняет порядок проведения монтажных работ.

Перед тем, как монтажники приступят к демонтажу старых рам, попросите их проверить размеры, привезенных изделий — вдруг Вам случайно привезли окно из чужого заказа или размеры были сняты не верно? Что бы Вас не поставили перед фактом, что пару дней Вам придется жить без окна, лучше перестраховаться и проверить размеры окон до начала работ.

Если окно больше по размеру, чем нужно, а если окно меньше? В этом случае, монтажники предложат увеличить размер рамы с помощью пластиковых расширителей. Внимательно посмотрите, не будет ли это существенно влиять на уменьшение светового проема. Так или иначе, но рама не должна быть меньше наружного размера проема и «вываливаться» из него. Расстояние между рамой и стеной по бокам и сверху должны быть около 20-30мм.

2. Присутствует при монтаже изделий и контролирует процесс:

- Очищен оконный проем от мусора и пыли;
- Окно установлено строго вертикально;
- Обеспечено надежное жесткое крепление окна в проеме без дополнительных элементов;
- Снаружи установлена при монтаже лента ПСУЛ;
- Теплоизоляционный слой внутри стыка окна со стеной заполнен качественной плотной мелкопористой монтажной пеной;
- Имеются плотные пароизоляционные материалы внутри помещения, не пропускающих влагу внутрь шва;
- Отрегулирована и правильно (без усилий) работает фурнитура при открывании и заперении окна.

Монтажники:

1. Проверяют комплектность окон и соответствие размеров;
2. Снимают с петель створки;
3. Выламывают старые рамы из оконного проема;
4. Проверяют оконный проем;

5. Освобождают новое окно от стеклопакетов и створок (остается одна рама);
6. Вставляют в проем раму, выверяют по вертикальному отвесу и горизонтальному уровню;



Окна должны быть установлены абсолютно ровно, что должно быть выверено с помощью уровня по горизонтали, и с помощью отвеса — по вертикали, проверено равенство диагоналей. Если Вы заметите, что окно установлено криво не сразу, то есть вероятность того, что фирма не признает свою ошибку, а скажет, что это «ведёт и проседает» здание.

7. Сверлят отверстия в раме и стене для будущего крепежа по периметру окна;



8. Закрепляют раму с помощью крепежных элементов (анкерных болтов или пластин);

Крепежные болты, анкера не должны деформировать раму, т.е. их нельзя слишком туго затягивать во избежание выгибов рамы.

Третье, опорные клинья должны быть из материалов, которые не разрушаются и имеют высокие теплоизолирующие свойства. Снизу они должны устанавливаться на ровную плоскую поверхность по краям рамы и возле импоста и не должны выступать из-под рамы.

Боковые клинья, которые служат для выравнивания, потом убираются.

9. Возвращают створки и стеклопакеты в раму;
10. Герметизируют стык между окном и стеной с помощью пены и специальных уплотнительных материалов;
11. Устанавливают отлив, подоконник;
12. Убирают старые оконные конструкции и мусор.

Одно окно «отнимает» в среднем 2-3 часа, иногда и больше: все зависит от конструкции дома и сложности изделия. В любом случае монтажники не должны оставить Вас на ночь с открытым проемом.

До подписания акта о выполнении монтажных работ, проверьте, установлены ли все дополнительные элементы, предусмотренные Вашим договором, крепления для москитных сеток, «гребенки», декоративные колпачки на петли, ручки, др. элементы фурнитуры. Не забыли ли монтажники вынести старые рамы? В противном случае, добиться повторного приезда рабочих может быть весьма проблематично.

Да, при монтаже нет мелочей и, наверное, Вам стоит контролировать весь процесс установки окон, который должен проходить в соответствии с ГОСТом.

После запенивания швов и до отделки откосов, должно пройти время, достаточное для высыхания и разбухания монтажной пены, обычно сутки. Тогда будет видно, нет ли где пустот, которые надо дополнительно обработать пеной.

Обычно после установки подоконника, на него ставится монтажниками груз, чтобы пена при расширении не нарушила уровень его установки.

При температуре ниже 5 градусов мороза монтаж необходимо перенести на более теплое время, так как образуются щели в монтажных швах.

После запенивания стыков между окном и стеной окно в течение 1 суток не должно открываться.

Долговечность Ваших окон на 90 % зависит от правильной установки.

Этап IV. Заделка откосов

(Работы производятся после монтажа через 2-3 дня и по отдельному договору).

Монтажники:

1. Заштукатуривают стыки изнутри и заделывают откосы;
2. Регулируют фурнитуру;
3. Удаляют защитную пленку с профилей;

4. Устанавливают ручки и декоративные накладки;
5. Сдают работу Заказчику.

Заказчик:

1. Принимает работу и подписывает акт сдачи – приемки, оформленным в установленном порядке;

Точно так же как и монтаж, контролируйте процесс отделки откосов (внешних и внутренних), согласно технологии. Отливы, относящиеся к наружной отделке, должны устанавливаться при монтаже.

Обязательно проверьте, чтобы осталось следов пены на профиле и не было видно участков пены с наружной стороны, так как со временем под воздействием солнечных лучей и атмосферных воздействий она разрушится, начнет осыпаться.

После отделочных работ защитная пленка с профилей должна быть обязательно снята, иначе в последствии, из-за воздействия солнечных лучей на плёнку, профиль невозможно будет очистить.

2. Убирает помещение.

Практические советы специалистов ЦСТ «Универсал»:

Важно, чтобы Вы понимали, что покупаете не просто окна, а целый комплекс услуг, связанных с доставкой окон, их установкой, последующей отделкой.

Нельзя экономить, заказывая глухие окна, или все створки только поворотные, или, не разделяя окно, делать одну створку слишком широкой или высокой. Если створка широкая, то необходимо много свободного пространства перед окном, чтобы его полностью открыть, а если высокое, то ручка находится на значительной высоте, что тоже не совсем удобно.

Нельзя экономить, заказывая окно для балконного блока полностью глухим. Возникают проблемы с проветриванием комнаты, особенно в зимний период, а также с безопасностью, оставляя балконную дверь открытой на длительный период.

Особенно нельзя экономить, заказывая однокамерный стеклопакет толщиной 24 мм, вместо трехкамерного стеклопакета толщиной 32 мм.

Нельзя экономить, отказываясь от дополнительных элементов фурнитуры: блокировки от ошибочного открывания створки, механизма для щелевого проветривания, ограничителей открывания створок «гребенки», балконной ручки с защелкой. Стоимость у них не большая, но удобство Вам будет гарантировано.

Нельзя экономить, отказываясь от антимоскитных сеток, которые защищают не только от комаров, мошек и тополиного пуха, но и создают дополнительную безопасность для маленьких детей и Ваших домашних питомцев.

Нельзя экономить на монтажных работах, пригласив свою бригаду строителей, а что-то сделав своими силами, так как может быть не соблюдена

технология монтажа и в случае возникновения проблем, виновных найти будет крайне сложно.

Если Вы все же отказываетесь от монтажа, то обычно фирма-производитель окон не предоставляет гарантии на произведенные конструкции, а тем более на их эксплуатацию.

Не стоит проверять, так ли это на собственном опыте, за Вас это уже сделали другие.

Если все же у Вас возникли проблемы с заказом, установкой и эксплуатацией окон то претензии Вы должны предъявить в течение 30 дней. При оформлении претензии на своем экземпляре нужно обязательно получить подпись представителя фирмы и дату принятия претензии.

Храните договор, спецификацию, акт, платежные и другие документы по заказу как минимум до окончания гарантийного срока.

Что делать, если Фирма нарушила договор и права Заказчика?

Вот что советуют юристы. Прежде всего, надо попробовать договориться «полюбовно», то есть найти компромисс. И уж если не удалось, подавать иск в суд. Но учтите, требовать справедливости можно лишь при наличии письменного договора с фирмой.

1. В договоре нужно четко оговорить все условия монтажа, сроки и цены. Меняться они могут только на основании письменного дополнения к договору. При заключении договора надо обратить внимание на пункт об ответственности сторон в случае невыполнения взятых на себя обязательств. Если в договоре такого пункта нет, то нарушитель все равно несет ответственность согласно ГК РФ.

2. За помощью в деле лучше обратиться к юристу – специалисту по корпоративному праву. При выборе юриста нужно иметь в виду, что понадобится не только его консультация, но и представительство ваших интересов в Арбитражном суде. Поэтому лучше нанять юриста с опытом работы в Арбитражном суде.

3. Пострадавшая сторона пишет Претензию фирме-поставщику (есть специальная форма, которую лучше заполнить совместно с юристом). В Претензии обязательно указать срок, в течение которого требования должны быть удовлетворены. Обычно это от 10 дней до 2 недель.

4. В случае, если была произведена предоплата за услуги, а работа не выполнена либо выполнена некачественно, в силу вступает статья 395 ГК РФ – «Пользование чужими денежными средствами». По этой статье начисляется процент в пользу пострадавшей стороны с момента подачи Претензии (бывает, что набегает до 10–15 процентов). При этом нужно сохранить и предъявить в суде Акт приемки работ (если сроки, указанные в договоре, не выдержаны, то Заказчику подписывать оговоренный в договоре Акт не следует).

Какие могут быть штрафные санкции?

1. Пени за каждый день просрочки срока договора.
2. Неустойка, которая выплачивается либо согласно договору, либо по процентной ставке рефинансирования ЦБ, либо согласно статье 395 ГК.
3. Юристы берут от 7 до 12 процентов от суммы иска (сумму иска определяет сам потерпевший). Но имейте в виду: чем больше сумма, тем меньше процент.

Можно сэкономить:

- заказывая окна с профиля отечественных производителей.

Большинство этих профилей имеют примерно одинаковые показатели по теплопроводности и звукоизоляции и не всегда уступают по качеству импортным. Отечественные аналоги импортных профилей на 5 – 15 % дешевле.

- заказывая подоконники отечественных производителей.
- не заказывая стеклопакеты, наполненные инертными газами (аргоном, криптоном и их смесями).

Приманка про аргон очень часто используется в рекламе. Да, у нас дороже, но ведь там аргон! Конечно, нельзя однозначно утверждать, что стеклопакеты с аргоном — просто рекламный трюк. Однако, проверить наличие газа у Заказчика нет никакой возможности: аргон — бесцветный, запаха не имеет. Убедиться в правдивости слов менеджера можно с помощью специального прибора, правда для этого придется пожертвовать стеклопакетом.

Известно, что со временем инертные газы имеют способность улетучиваться. По европейским нормам, например, стеклопакеты с аргоном теряют около 10% вещества за десять лет. Однако если у изделия плохая герметизация, то газ выйдет гораздо раньше. Закачать его обратно могут только специалисты.

- заказывая для балконного блока стеклопакеты толщиной 24 мм.

Все это можно делать только при условии если балкон или лоджия остеклены и утеплены.

- заказывая окна, выходящие на балкон, с одной поворотно-откидной створкой, а другая часть – глухая.

С балкона или лоджии можно без труда помыть окно.

- заказывая не только одно окно, а одновременную замену всех окон в квартире.

Вот, собственно, и все, что нужно знать про заказ, изготовление и монтаж окон. Надеемся, теперь Вам будет легче избежать ошибок.

И самое главное: чем внимательнее Вы отнесетесь ко всему этому сложному процессу замены окон, тем меньше неприятных сюрпризов они доставят Вам в дальнейшем. Особенно будьте внимательней при составлении договора и сохраните его.

Внимание! Полная информация содержится в «СПРАВОЧНИКЕ заказчика оконных конструкций».

ЦСТ «Универсал»

Тел: 8-985-125-68-01

E-mail: universal-knv@mail.ru

<http://www.universal-center.ru/>