

О пластиковых окнах, публичной оферте и правах потребителя

Намеренье заменить окно меняет Ваш правовой статус: Вы превращаетесь в сторону сделки купли-продажи, осуществление которой в соответствии с законодательством России должно пройти в пять шагов. При этом Ваш статус на языке юристов именуют «Потребитель», а статус оконной компании – «Исполнитель».



<http://www.tandem.tm.ua/>

специализированных сайтов, каталогов, буклетов и листовок, посоветовавшись с друзьями и родственниками, проконсультировавшись со специалистами (это надо сделать обязательно!), конкретные конструкции окон выбраны. Но прежде чем подписать договор, имеет смысл приехать в оконную компанию, чтобы подробно расспросить продавца о продукте, наличии опыта предприятия, а также запросить сертификаты и санитарно-гигиенические заключения о качестве, безопасности и надёжности конструкций.

Имейте в виду, что закон обязывает специалистов оконной компании подробно отвечать на все вопросы и предоставлять по просьбе потребителя всю проектно-сметную документацию на изготовление окна, его доставку и монтаж даже до заключения юридического договора.

При общении с представителем оконной компании следует сообщить исчерпывающую информацию, касающуюся особенностей Вашего жилья, а именно:

- ✓ расположение дома (в мегаполисе, областном или районном центре, коттеджном посёлке и т.п.);
- ✓ этажность (это необходимо для того, чтобы определить класс безопасности окон, которые необходимо установить именно в Ваших комнатах);
- ✓ тёплое жильё или холодное (это зависит от времени постройки дома, расположения её в торце или в середине дома, материала, из которого возведены его стены, их приблизительной толщины и наличия или отсутствия утепления);
- ✓ куда выходят окна (в тихий двор или на шумную улицу и т.п.);
- ✓ функциональное назначение комнат, в которых будут установлены окна (детская, спальня, гостиная, кухня или какое-то другое помещение);
- ✓ дополнительные параметры и предпочтения, связанные с индивидуальной отделкой вашего помещения, приверженностью к определенным маркам профиля и классу продукта.

Шаг первый. Знакомство

Знакомство начинается с представления, которое называют публичной офертой, то есть размещением общедоступного коммерческого предложения в прессе, на сайте, в буклете или другом рекламном издании. Это означает, что объявление, в котором «Исполнитель» указывает цену окна, сроки его изготовления и монтажа, торговые марки оконного профиля и фурнитуры, содержит приглашение к совершению сделки, адресованное всем потребителям, в том числе и лично Вам. Вы, как «Потребитель», имеете право рассчитывать на получение именно тех услуг, какие описаны в рекламе.

После изучения энного количества

Наша справка:

Оферта (от лат. offertus - предложенный) - с позиции Гражданского кодекса РФ, предложение, адресованное одному или нескольким конкретным лицам, которое содержит существенные условия договора: название и адрес исполнителя, точное название и цену на предлагаемое изделие, сроки исполнения и ответственность сторон.



<http://www.oknarosta.ru/>

Эта информация необходима для того, чтобы у Вас, как у «Потребителя», и у «Исполнителя», представленного конкретной оконной компанией, сложилось общее представление о том, что Вы ожидаете от нового окна, и как, в какие сроки и за какие деньги Исполнитель готов оправдать Ваши ожидания.

Шаг второй. Выбор

Второй этап может проходить на Вашей территории, так как «Исполнитель» обязан:

- ✓ снять точные размеры оконного проёма;
- ✓ проверить вентиляцию в помещении;
- ✓ дать дополнительные рекомендации, относящиеся к особенностям Вашей квартиры.

Как правило, для этого по договорённости с Вами оконная компания направляет к Вам мастера или техника-замерщика.

Шаг третий. Подписание договора

Третий этап требует от Вас внимания и ответственности. Подготовкой договора, как правило, занимается юридическая служба оконной компании. Поэтому необходимо внимательно прочесть договор и обратить внимание на такие пункты договора, как:

- ✓ правильное написание своих инициалов, данных паспорта и домашнего адреса;
- ✓ точное и полное название оконной компании, указание всех её почтовых и платёжных реквизитов;
- ✓ подробное описание изделия (расчётный лист), в котором должны быть указаны его точные размеры, соответствующие параметрам оконного проёма, в который оно будет установлено, торговые марки оконного профиля и фурнитуры, ссылки на соответствующие сертификаты и свидетельства (их ксерокопии должны быть приложены к договору), описание всех комплектующих и аксессуаров[1] и весь спектр оказываемых услуг (доставка, подъём на этаж, демонтаж, монтаж, уборка помещения, вывоз мусора и т.д.);
- ✓ стоимость изделия[2];
- ✓ срок гарантийного обслуживания установленного окна[3];
- ✓ права и обязанности сторон;
- ✓ сроки исполнения (должны быть указаны день, месяц и год каждого этапа);
- ✓ ответственность сторон (должна быть оговорена финансовая ответственность сторон в случае неисполнения своих обязанностей или исполнения их ненадлежащим образом);
- ✓ порядок урегулирования споров (в суде, у мирового судьи, в вышестоящей организации и т.п.).

Шаг четвёртый. Доставка и монтаж окна

Договор подписан, назначен день установки новых окон в Вашей квартире. Теперь Вы, как «Потребитель», должны обеспечить свободный доступ к рабочему месту «Исполнителя».

Если Вы не в состоянии самостоятельно освободить от загромождения оконный проём, Вы обязаны предупредить об этом менеджера компании, который включит в задание обязанность монтажников аккуратно отодвинуть предметы, мешающие монтажу, а после завершения работ вернуть их на прежнее место.

Наша справка:

Описание изделия представляет собой пакет документов, который включает:

- проектную документацию (чертёж, спецификации на материалы и расчётные ведомости их расходования);
- гигиенические свидетельства и сертификаты на оконную конструкцию и её отдельные элементы (профиль, стеклопакет, фурнитуру и пр.).

Все эти документы - приложение и неотъемлемая часть договора.

Стоимость изделия определяют на основании сметы, которая включает сводный расчёт и его расшифровку, то есть суммы, указанные в каждой строке сводного расчёта, должны быть обоснованы и подтверждены расчётами, произведёнными в отдельных ведомостях. Эти документы также должны быть приложены к договору и рассматриваться как его отъемлемая часть.

Срок гарантийного обслуживания должен быть указан в отдельном пункте договора. Виды услуг, порядок и условия их оказания на безвозмездной или возмездной основе в рамках гарантийных профилатки или ремонта - всё это должно быть разъяснено в гарантийном договоре или в сервисной книжке.

Когда окна доставлены, необходимо проверить качество изделий и комплектацию заказа. На оконной раме не должно быть царапин, пятен и трещин. Стекло должно быть прозрачным, без царапин, выбоин, молочных и радужных пятен или разводов, внутри стеклопакета не должно быть посторонних предметов (насекомых, мелкого мусора и т.п.). Только после того как Вы убедитесь, что всё в порядке, можно разрешить начать монтаж.



Монтаж окон – очень ответственная операция. По мнению специалистов, низкое качество его выполнения может свести на нет все достоинства изделий: оставленные щели впустят в дом холод, шум и пыль. Нарушение технологии монтажа может спровоцировать конденсат, который будет накапливать влагу не только на стекле, но и на стенах, что вызовет в дальнейшем промочки, плесень и грибок.

По окончании монтажа должен быть составлен акт, в котором будут перечислены все выполненные работы. Без подписанного документа о приёмке-передаче процесс установки окон считается незавершённым, и Вы имеете право требовать от «Исполнителя» устранить все недостатки. Это право сохраняется за Вами даже в том случае, если даже после подписания приёмо-сдаточного акта, но в течение гарантийного срока, предусмотренного договором, были обнаружены недостатки, возникшей не по Вашей вине. При этом внимание следует обращать даже на мелкие недочёты, так как впоследствии они могут обратиться большими проблемами, на устранение которых придётся серьёзно потратиться.

Имейте в виду, что в соответствии с п.3 ст.14 Федерального закона "О защите прав потребителей", если в договоре не указан гарантийный срок, то ущерб, нанесённый низким качеством окна или его монтажа, подлежит возмещению в течение 10 (Десяти) лет со дня подписания приёмо-сдаточного акта.

В случае обнаружения серьёзных недочётов, вы имеете право расторгнуть договор с «Исполнителем» и обратиться с иском в суд. Как показывает практика, виновной будет признана оконная компания, которую судебным решением обяжут за свой счёт возместить Вам, как «Потребителю», пострадавшему от оказания «Исполнителем» недоброкачественных услуг, все материальные затраты, связанные с устранением недостатков и даже моральный вред, который был нанесён Вам и членам Вашей семьи эксплуатацией бракованного окна.

Пятый этап. Вместе навсегда!

Этот этап - самый долгосрочный. Но есть один нюанс: вы остаётесь один на один с готовым окном. При этом оно смогло бы пережить сам дом, так как срок службы качественной пластиковой оконной конструкции не менее 40 лет. Но такое возможно только в том случае, если вы обеспечите надлежащий уход за окнами.

Правила их эксплуатации обычно подробно описаны в договоре либо в дополнительной памятке, которую оставляет Вам оконная компания. Как правило в этой книжечке записано, что уход и ремонт окон осуществляет оконная компания. Если проблемы стали результатом нарушения технологии изготовления окна или его установки, то все затраты принимает на себя предприятие-производитель окон или установщики окна. Если доказана Ваша вина, то все затраты придётся взять на себя.

Вместо резюме

Ворох рекламных буклетов, которые мы достаём из почтовых ящиков, - вещь совсем не бесполезная. Можно среди этих предложений найти ту услугу, которая Вам крайне необходима. Но прежде чем заключать договор, имеет смысл вспомнить, что любая сделка совершается двумя заинтересованными сторонами. Поэтому успех её зависит от добросовестного и своевременного исполнения обязанностей и от взаимного уважения прав.

Наша справка:

Имейте в виду, что в случае возникновения обоснованных претензий к оконной компании, у Вас, как у потребителя есть право отказаться от сотрудничества с ней без компенсации её затрат.

Если же Ваш отказ от услуг компании вызван другими причинами (раздумали менять окно и прочими), то в этом случае Вы обязаны возместить компании все затраты, которые она понесла, выполняя свои обязательства по подписанному с Вами договору.

Наша справка:

Требования по качеству окна, правила его транспортировки и монтажа регламентируются системой российского общегражданского права, а также сводами специального строительного и санитарного законодательства. Следует оговориться, что в связи с появлением новых технологий многие положения строительных нормативов проходят в настоящее время серьёзную переработку. К числу таких документов, объёмных и сложных без специальных знаний для понимания, относятся:

- государственный стандарт (ГОСТ),
- технический регламент (ТР),
- свод правил (СП),
- строительные нормы и правила (СНиП),
- территориальные строительные нормы (ТСН),
- руководящий документ (РД),
- стандарт организации (СТО),
- гигиенический норматив (ГН),
- санитарные правила и нормативы (СанПиН).

Поэтому в случае возникновения спорной ситуации для проведения экспертизы установленного у вас окна имеет смысл привлечь независимого специалиста. Если избежать судебной тяжбы не удастся, то для написания искового заявления советуем воспользоваться услугами квалифицированного юриста.

Источник: www.oknamedia.ru