**Информация для размещения на сайт администраций муниципальных образований города Новомосковска, города Донского, Веневского, Кимовского и Узловского района Тульской области**

# Новомосковский территориальный отдел разъясняет права потребителей при установке пластиковых окон.

В настоящее время установка пластиковых окон стала обыденным делом. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено в соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах):

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм или условий их предоставления

- указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);

- сроки оказания услуг (выполнения работ);

- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);

- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

- образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

 Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется с применением выездных форм обслуживания вне постоянного места нахождения организации, во временных помещениях, в передвижных приемных пунктах, на дому у потребителя, выездными бригадами и др. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах (выполняемых работах) доводится до сведения потребителей в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Договор об оказании услуг оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя — фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

- вид услуги (работы);

- цена услуги (работы);

-точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

-  отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

- даты приема и исполнения заказа;

-гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг либо предусмотрены обычаем делового оборота;

-другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя.

 Один экземпляр договора об оказании услуг выдается исполнителем потребителю.

 Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги (выполнении работы), заключенным с исполнителем, с учетом положений статьи 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».
Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг.

 В указанном договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги.
При выполнении работ на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги.
 Потребитель обязан в порядке и сроки, которые предусмотрены договором об оказании услуг, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат).
При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.
 Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора об оказании услуг  или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.
 В соответствии со статьей 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.

 Начальник территориального отдела Н.С. Михалюк