



ПРОИЗВОДСТВО ОКОН: РЕАЛЬНОСТЬ И ВЫМЫСЕЛ
БИТВА ЗА ВАШИ ДЕНЬГИ И ВРЕМЯ!

1

ЧТО БУДЕТ, ЕСЛИ УСТАНОВИТЬ НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ОКНА?

Мы работаем с 2007 года и за это время видели разное: створки, которые невозможно закрыть спустя месяц после установки окна; выпадающие из проема окна, которые были неправильно закреплены; подоконники из самого дешёвого материала, которые рассыпаются в руках; плесень и грибок в оконном проеме. В одних квартирах стоит такой шум, будто окон нет вовсе, в других уже при лёгком морозе заклеивают окна, как раньше заклеивали деревянные, потому что дома холодно.

Мошенники экономят на всех этапах производства и монтажа!

Вот с чем вы можете столкнуться, если окна устанавливает недобросовестная компания. Мошенники выдают свою продукцию за качественную, прикрываясь красивыми лозунгами и умением навязать свой продукт.

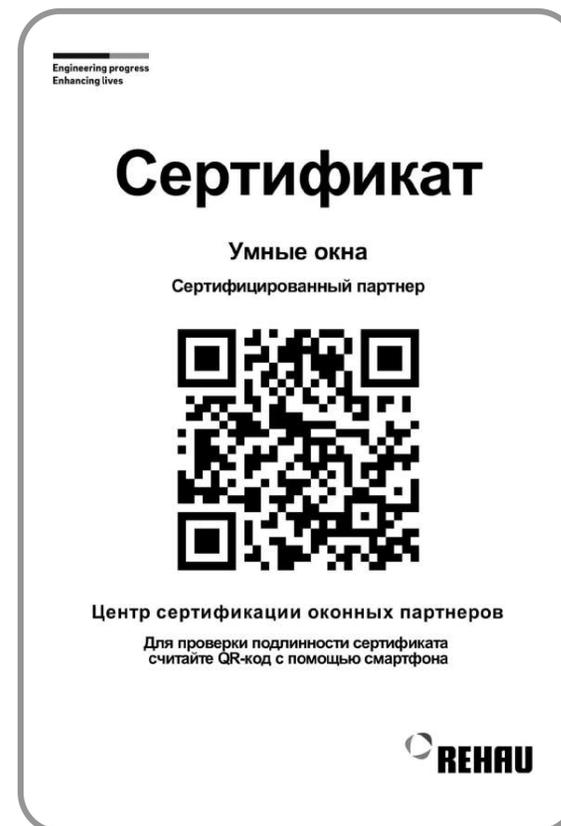
Если вы воспользовались услугами недобросовестной компании, вы потеряете ещё больше. Кроме потраченных денег, любой ремонт — это нервы и время.

При ремонте только одного некачественного окна можно потерять до 22 000 рублей.

В интернете есть много статей о том, как принять работу после установки окон. Но никто не рассказывает, как правильно выбрать компанию, которая будет устанавливать окна. Нам кажется, это важнее. В этом пособии мы расскажем, к каким уловкам прибегают мошенники, разберемся, какие вопросы задать менеджеру оконной компании, чтобы правильно сэкономить деньги и не переплатить за ненужные функции, и покажем, какие документы запросить, чтобы установить действительно надёжные окна.

Оконная компания Дмитрия Ефремова

- ✓ Крупнейшее производство окон №1 в России
- ✓ Собственный производственный комплекс оснащен самым передовым оборудованием.
- ✓ Средняя стоимость за квадратный метр ниже, чем у других компаний.
- ✓ Установка строго по ГОСТ. Вся продукция сертифицирована.
- ✓ Первый партнер немецкого концерна REHAU.



Оконная компания Дмитрия Ефремова является официальным партнером REHAU в Москве

ЧУДЕСНЫЕ СКИДКИ, ТЯЖЕЛО СДЕРЖАТЬ ВЗДОХ



ОЖИДАНИЕ

БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ! ГДЕ-ТО ПОДВОХ!



РЕАЛЬНОСТЬ

2

ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО РЕАЛЬНЫ СКИДКИ

Скидочные программы — одна из схем привлечения клиентов. А налаженная маркетинговая стратегия дает компании всегда необходимый объем производства. Каким скидкам стоит верить?

НА ЧТО МОГУТ ДАТЬ СКИДКИ В КРУПНОЙ КОМПАНИИ:

1. Скидки в не сезон (зима) до 5%. Однако из-за ежегодного роста цен и инфляции, данная акция может быть не столь ощутимой.
2. Компания может предоставить дополнительную скидку на большой заказ до 15%, в зависимости от сезона и нагрузки на производство.
3. Компания предоставляет персональную скидку строительным организациям и дизайнерам, т.к. они часто приносят большое количество заказов и рассчитывают на долгосрочное сотрудничество.
4. Акционные скидки на продвижение нового или редко покупаемого товара до 15%

СКИДКИ У МОШЕННИКОВ:

1. Реклама с большими скидками от 40%.
2. В заказ «окна по акции» может не входить стоимость фурнитуры или стеклопакета

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Верить в большую скидку по телефону или на сайте и сразу записываться на замер!
- Импульсивно делать покупку из-за предложения с большой скидкой, не проверив предложения других компаний.

НУЖНО!

- Вызвать несколько компаний на замер и сравнить реальную стоимость
- Попросить сделать скидку, если у вас крупный заказ.
- Проверить отзывы.

3

ИЗУЧАЙТЕ САЙТ КОМПАНИИ, ПРОВЕРЯЙТЕ ВОЗРАСТ ДОМЕНА

Красивый сайт и грамотный маркетинг приносят даже больше продаж, чем репутация и ответственная работа. Мошенники часто создают привлекательные сайты-одностраничники. Как себя обезопасить?

ЧТО МОЖНО ПРОВЕРИТЬ:

1. Проверить возраст домена. Он отображает примерный срок работы компании на рынке, только его невозможно «немного преувеличить». Сколько лет компания использует домен, проверяют с помощью Whois-сервиса.
2. Оценить, какие скидки предлагает компания. Для компании, которая дарит всем скидку 93%, навряд ли оставшихся 7% хватит на зарплату и налоги. Скидки и низкая цена по телефону также не гарантируют выгоду. Когда приезжает замерщик, цена вырастает в разы, так как продавать при встрече проще, чем по телефону.
3. Уникальный контент компания создает годами. Почитайте, что компания рассказывает о своей работе. У мошенников просто нет ни времени, ни ресурсов его сделать.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Оставить свой номер на шаблонном одностраничном сайте. Так как скорей всего его домену не больше года или двух. Скорей всего компания-однодневка!
- Подписать договор, не узнав цены в других компаниях.

НУЖНО!

- Изучить цены в нескольких компаниях. Разница не может быть больше 5%.
- Внимательно читать текст рекламных баннеров под знаком * и сноски.

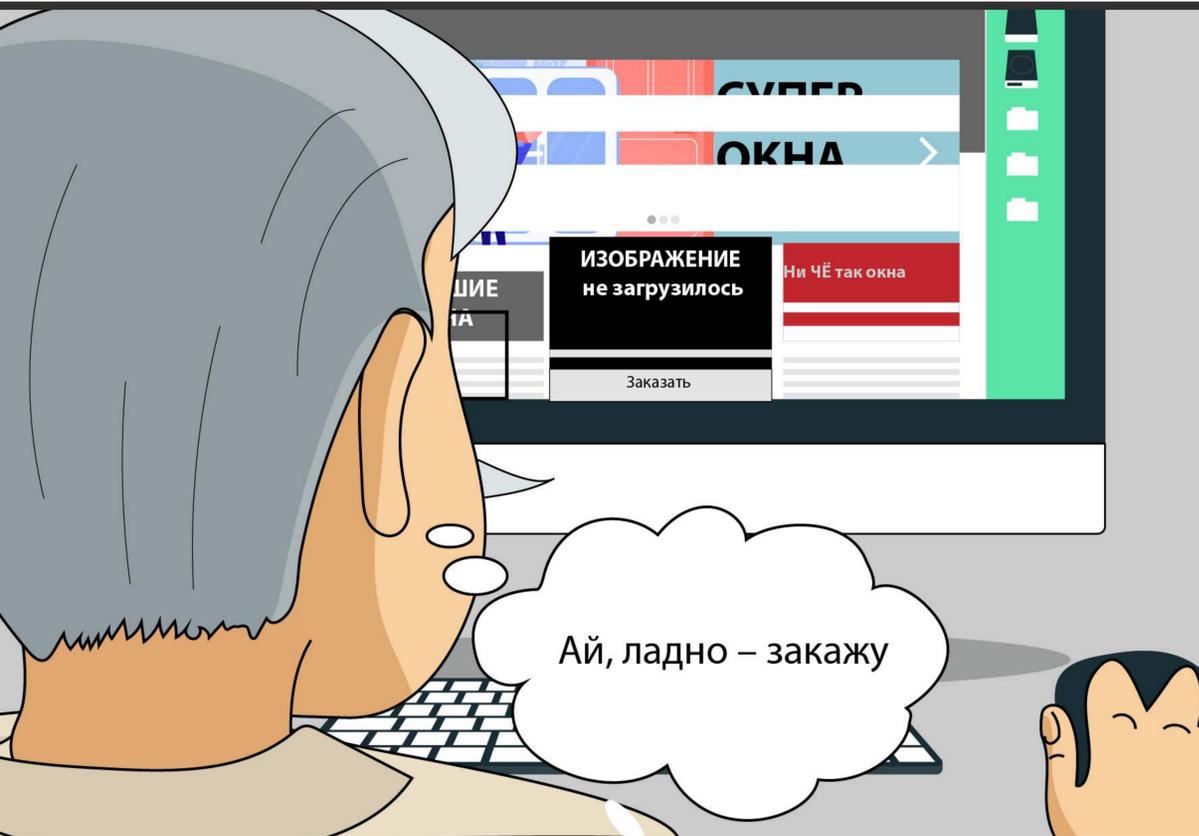
НА САЙТЕ ХВАЛЯТСЯ СТАЖЕМ ПОЧЕТНЫМ?



ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРОВЕРЬТЕ ВОЗРАСТ ДОМЕНА!



НА САЙТЕ КОМПАНИИ МАЛО КОНТЕНТА?



ПОХОЖЕ, ЧТО ЕЙ НАПЛЕВАТЬ НА КЛИЕНТА!



4

ПОСМОТРИТЕ, ЧТО КОМПАНИЯ РАССКАЗЫВАЕТ О СЕБЕ

Сайт компании и представительство в соцсетях — это основа хороших продаж онлайн. Компания вкладывается в маркетинг и продвижение в интернете. Что за этим стоит?

МАРКЕТИНГОВОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ КРУПНОЙ КОМПАНИИ:

1. Крупная компания вкладывается в продвижение ежемесячно. Написание статей на сайте, ведение страниц в соцсетях.
2. Следит за своим сайтом. За его наполнением и отображением в разных браузерах и устройствах.
3. Компания имеет собственный стиль оформления своей рекламы, сайта и соцсетей

НЕДОБРОСОВЕСТНАЯ ФИРМА И МОШЕННИКИ:

1. Заказывают рекламную компанию по необходимости (делают накрутку лайков).
2. Не следят за уникальным контентом. Фото работ может быть просто украдено.
3. Сайт одностраничник не требует больших вложений.
4. Несовременный сайт — это маркер того, что в фирме наплевать на частного клиента

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Доверять сайту одностраничнику с большим количеством рекламы или плохо оптимизированному сайту.
- Доверять большому количеству лайков в соцсетях, если страница наполнена скучным контентом.

НУЖНО!

- Проверить количество контента: фоторабот не может быть меньше 15, обязательно видеоотзывы
- Проверить даты отзывов, акций и новостей. Они должны быть актуальными и свежими.

5

НАУЧИТЕСЬ ОТЛИЧАТЬ НАСТОЯЩИЕ ОТЗЫВЫ ОТ ПРИДУМАННЫХ

Отзывы о компании формируют выбор. Чему верить в интернете?

КОММЕНТАРИИ О КРУПНОЙ КОМПАНИИ:

1. Количество отзывов на сайте и сторонних площадках увеличивается с возрастом, благодаря "живым отзывам".
2. Растет портфолио компании. Оно не должно быть меньше десятка проектов.
3. Видеоотзывы и фото в социальных сетях.
4. Ответная реакция на негативные комментарии говорит о том, что компания заботится о репутации и хорошем клиентском сервисе.
5. Наличие отзывов на геосервисах говорит о реальном местонахождении компании. Зачастую они более честные.

КОММЕНТАРИИ У НЕДОБРОСОВЕСТНОГО ПРОИЗВОДИТЕЛЯ:

1. Отсутствие свежих отзывов. Отзывы написанные 2–3 года назад говорят, что у компании маленькие продажи, которые и являются следствием плохого качества самих окон или их монтажа.
2. Однотипные посты в один день, говорят о накрутке и вбросе несуществующих комментариев.
3. Портфолио может быть не оригинальным, а собранным из работ других фирм.
4. Отсутствие обратной связи на негативные отзывы

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Посмотреть отзывы только на сайте компании.
- Верить отзывам, написанным в один день.

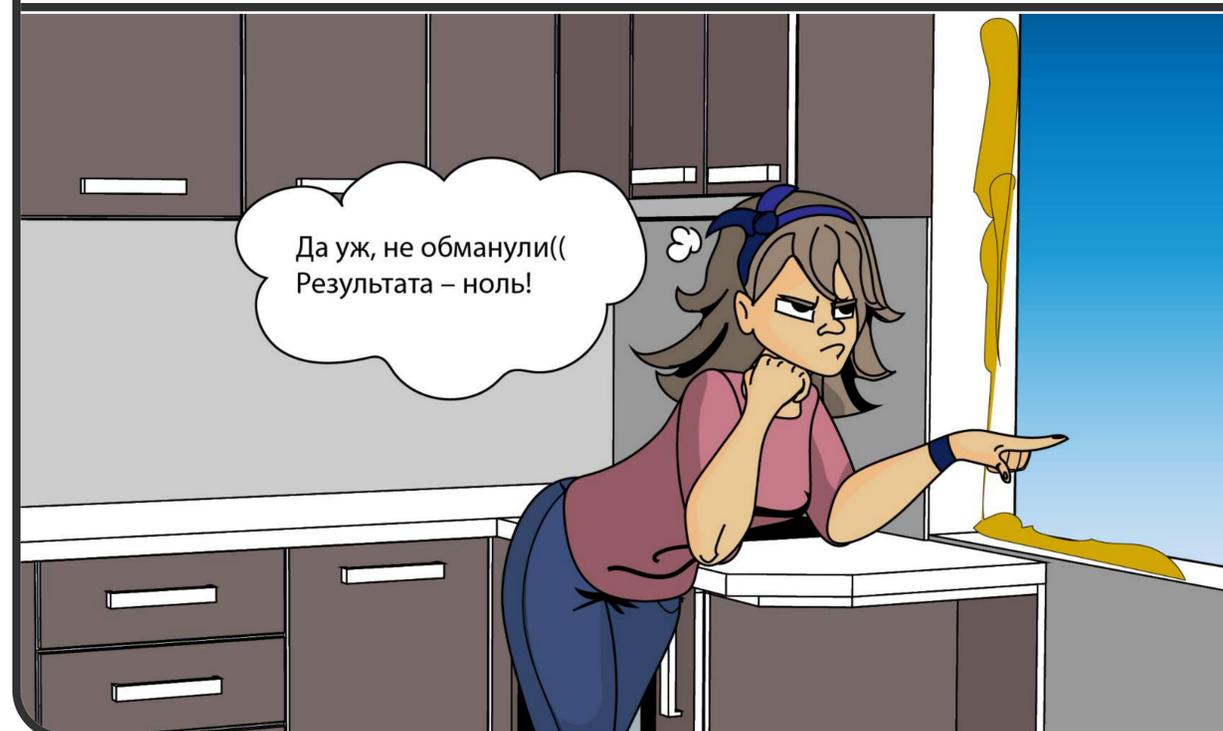
НУЖНО!

- Посмотреть на даты написания отзывов.
- Проверить наличие отзывов на сайтах с рекомендациями и геопозицией.

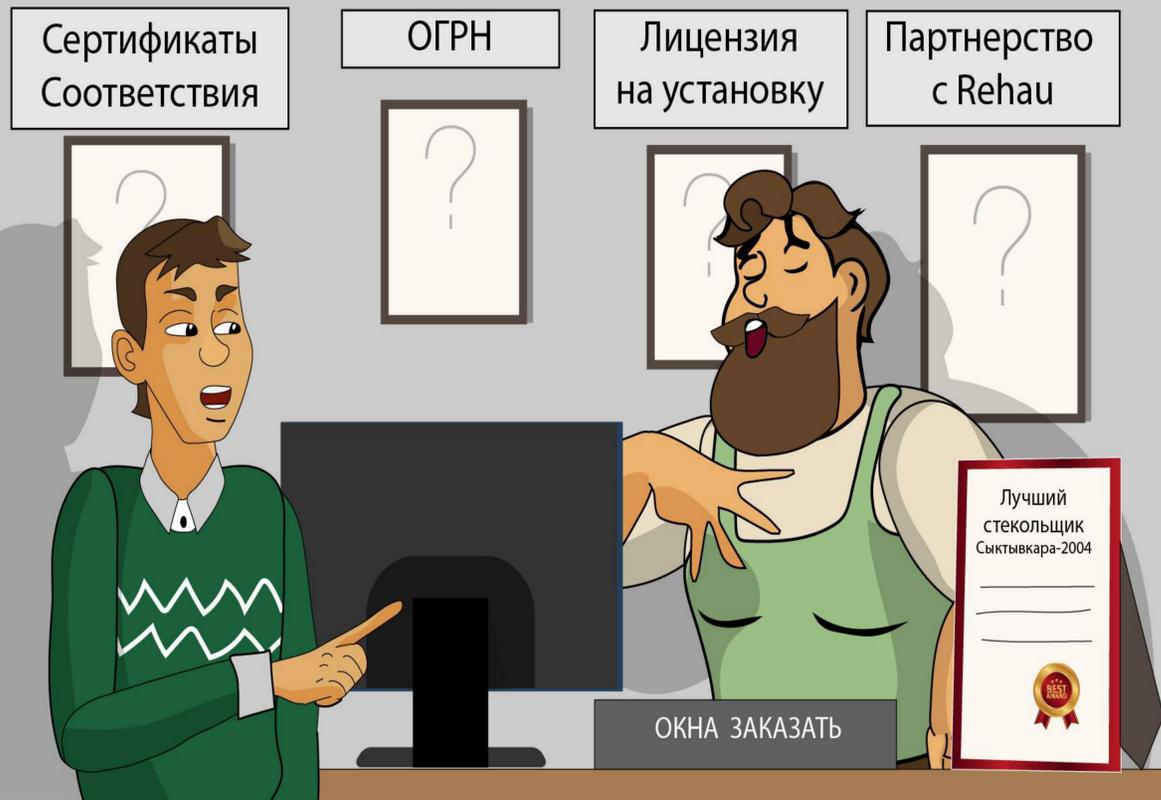
В СЕТИ НЕТУ ОТЗЫВОВ, В ПОРТФОЛИО ВАТА?



ОТ ЭТИХ НЕ СТОИТ ЖДАТЬ РЕЗУЛЬТАТА!



КЛЯНУТЬСЯ МАМОЙ? "ЗУБ" ДАЮТ?



СЕРТИФИКАТЫ НЕ СОВРУТ!



6

У ЧЕСТНОЙ КОМПАНИИ ВСЕГДА ЕСТЬ ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Являются ли сертификаты просто украшением на стенах продающих точек компании? А что если вообще не интересоваться их наличием?

ДОКУМЕНТЫ КРУПНОЙ КОМПАНИИ

1. Сертификаты. Если компания устанавливает окна REHAU, то у неё есть официальное свидетельство партнёра REHAU, сертификат качества выпускаемой продукции REHAU, сертификаты соответствия и декларации на оконные блоки и стеклопакеты.
2. Юридические документы: ОГРН, ИНН, устав, образец договора и приложения (спецификации), развернутый акт приема-передачи работ.
3. Дополнительные, но важные документы: схемы установки (регламент монтажа), паспорта на изделия, информация о сроках эксплуатации, правильной работе окна и инструкция по подготовке к монтажным работам.

ДОКУМЕНТЫ ЧАСТНОЙ НЕДОБРОСОВЕСТНОЙ КОМПАНИИ:

1. Кроме юридических, у организации, особенно если это ИП, нет вообще никаких сертификатов и иных дополнительных документов

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Подписать типовый договор, не посмотрев никакие документы. Если вам попадутся мошенники, не увидите ни окон, ни денег
- Верить напечатанным документам без фирменных печатей и росписей.

НУЖНО!

- Воспользоваться своим правом запросить пакет документов из списка выше.
- Не связываться с компанией, которая не может предоставить какие-либо документы из списка.

7

КРИЧАЩАЯ РЕКЛАМА ПРИЗНАК ОБМАНА

Реклама — один из инструментов привлечь внимание к продукту. Кричащие листовки «Бесплатно!» на доставку или монтаж, а также «В подарок!» москитная сетка и аксессуары. На что стоит обращать внимание в рекламных слоганах?

РЕКЛАМА У КРУПНОЙ КОМПАНИИ:

1. Оформление рекламы согласно стилю компании.
2. Есть база рекламных акций или архив.
3. Маркетинговая политика крупных компаний не рассчитана на введение в заблуждение клиента ложной информацией по скидкам и акциям.

РЕКЛАМА У НЕДОБРОСОВЕСТНОЙ ФИРМЫ:

1. Рекламный баннер может содержать неверную информацию и хорошую скидку. Однако когда приезжает замерщик, цена изменяется.
2. Важную информацию пишут мелким шрифтом или сноской. Низкая цена окна может оказаться всего лишь ценой за квадратный метр.
3. «Бесплатно!» — всегда закладывается в стоимость следующих работ.
4. Дизайн рекламной продукции различен.
5. Крупные скидки и слишком заманчивые предложения.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Доверять крупным скидкам и большим акциям.
- Доверять фирме, у которой слишком разная по виду реклама

НУЖНО!

- Внимательно читать текст рекламных баннеров под знаком * и сноски.
- Проверять архив акций. Так вам будет понятна маркетинговая стратегия и примерные даты сезонных скидок.

НЕ ДОВЕРЯЙТЕ ЯРКОЙ РЕКЛАМЕ!



А ПРОВЕРЬТЕ УСЛОВИЯ САМИ!



МАСТЕР НИЧЕГО НЕ ОБЪЯСНЯЕТ?



НАВЕРНО ОН И САМ НЕ ЗНАЕТ!



8

ПРОФЕССИОНАЛЫ НЕ УХОДЯТ ОТ ВОПРОСОВ КЛИЕНТА

Ваш комфорт, спокойствие и срок службы новых окон зависят от каждого сотрудника компании. Что будет, когда за работу отвечает человек с «золотыми руками» или смекалкой, но без специальных знаний и навыков?

КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА В КРУПНОЙ КОМПАНИИ:

1. Сотрудник строго занимается своей работой.
2. Работники компании проходят сертификацию и соответствующее обучение.
3. Профессионализм сотрудника определяется качеством выполнения работ, а не количеством, от этого зависит их бонус к оплате.

КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА В МАЛЕНЬКОЙ ЧАСТНОЙ КОМПАНИИ:

1. «Кадровый голод». В целях экономии возможно отсутствие или совмещение должностей профессионального менеджера/замерщика/ монтажника.
2. "Текучка персонала" из-за высокой нагрузки на персонал.
3. Непрозрачная система премирования и штрафов. Так как состав такой компании всегда ужат, приходится закрывать глаза на недочеты.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Доверять монтажной бригаде, у которой один ответ на все — «Я уже 20 лет окна ставлю!»
- Оправдать грубость сотрудника, потому что у него тяжелая работа и он устаёт

НУЖНО!

- Задавать уточняющие вопросы всем сотрудникам, с которыми сталкиваетесь.
- Попросить подобрать окна, которые подойдут именно вам, под ваши условия и регион проживания.

9

ЗАКАЗЫВАЙТЕ В КРУПНОЙ КОМПАНИИ, А НЕ У ЧАСТНОГО «СПЕЦИАЛИСТА»

Для многих встает вопрос: что выгодней? Заказать у крупной компании или у «частника»? Постараемся в этом разобраться

ЧТО МОЖЕТ ДАТЬ ВАМ КРУПНАЯ КОМПАНИЯ:

1. Качественный профиль и фурнитуру, т.к. сотрудничает непосредственно с заводами-изготовителями.
 2. Квалифицированных специалистов. А вместе с ними регламентированное этическое отношение, а так же быстро и качественно выполненную работу, т.к. это их основной профиль деятельности.
 3. Менеджера, до которого всегда можно дозвониться.
 4. Официальный договор и гарантию — залог вашего спокойствия.
- В крайнем случае с таким договором можно обратиться в суд.

ЧТО МОЖЕТ ДАТЬ ВАМ ЧАСТНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ:

1. Низкую цену, но часто частные специалисты работают без договора, и нередко цена вырастает прямо в процессе работы: надо что-то докупить, за что-то доплатить. В крупной компании такого быть не может: все детали обсуждают сразу и прописывают в смете.
2. Небольшое количество звеньев в процессе работы. Но когда в «компании» менеджер, замерщик, установщик и директор — один и тот же человек, он всегда будет занят.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Доверять предложениям «частников» про «самые дешевые окна» или «скидки до 80%». Цена может вырасти прямо во время работы. Вас могут обмануть с комплектацией.

НУЖНО!

- Выбирать из нескольких компаний. Отказаться от сотрудничества, если в чем-то сомневаетесь.
- Не заказывать окна без договора и четких пунктов о сроках и оплате в нём.

ЧАСТНИК ОБЕЩАЕТ СДЕЛАТЬ ДЕШЕВО?



ВОТ ТОЛЬКО НЕ НАЙДЕШЬ ЕГО!



ПРЕДЛАГАЮТ НАСТОЯЩИЙ ЕВРОПЕЙСКИЙ ПРОФИЛЬ?

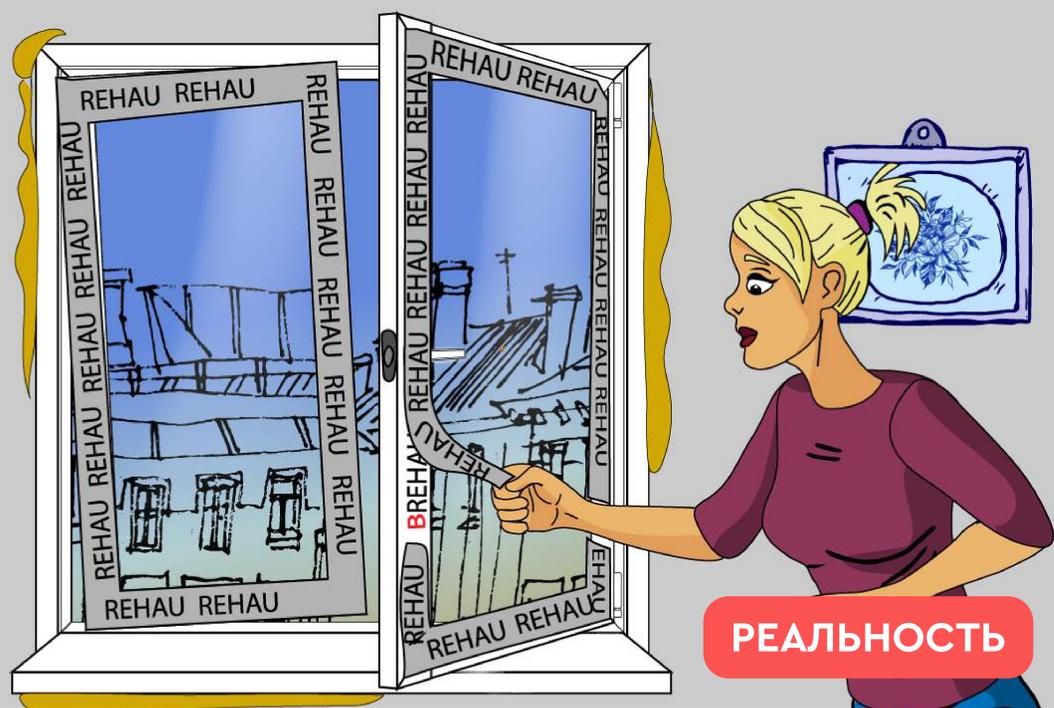
РЕКЛАМА
ОКОН

Немецкое
качество!



ОЖИДАНИЕ

ЕСЛИ НЕТ – ТО МАСТЕР НЕ ПРОФИ!



РЕАЛЬНОСТЬ

10

ВЫБИРАЙТЕ ОРИГИНАЛЬНЫЙ ОКОННЫЙ ПРОФИЛЬ

Профиль — это основная и самая дорогая часть любого окна. От него напрямую зависит срок службы окна. Какими качествами должен обладать надежный профиль?

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПРОФИЛЮ В КРУПНОЙ КОМПАНИИ:

1. Немецкий профиль с минимальным гарантийным сроком 40 лет, который имеет серый или красный фирменный знак REHAU Quality.
2. Профиль REHAU имеет защитную пленку с логотипом REHAU.
3. Уточнить подлинность доставленных изделий можно по серийному номеру по горячей линии немецкой компании

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПРОФИЛЮ В НЕДОБРОСОВЕСТНОЙ КОМПАНИИ:

1. Экономные предложения по профилю позволяют снижать расходы на профиль до 30%. Аналоги Montblanc, Brusbox — они неплохого качества, но не дотягивают до оригинала.
2. Иногда продают фальсификат, китайский аналог с приклеенной пленкой REHAU.
3. Предлагают принять поддельный цветной или ламинированный под дерево профиль без пленки

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Поверить менеджеру, что дешёвый профиль — аналог европейского. REHAU Artes или Veka WHS — это подделка.
- Соглашаться на монтаж профиля без пленки REHAU.

НУЖНО!

- Смотреть приложение к договору. На словах вас могут уверять, что используют оригинальный профиль REHAU или Veka, без дополнений.
- Осмотреть окна на наличие оригинальной пленки с логотипом и маркировкой REHAU.

ПОПУЛЯРНЫЙ СПОСОБ ОБМАНА — НАВЯЗАТЬ НЕНУЖНЫЕ УСЛУГИ

Надёжная компания ценит репутацию больше сиюминутной выгоды. Профессионалы действуют в интересах заказчика, а не собственного кармана и не навязывают ненужные функции. На какие уловки идут мошенники?

ШАБЛОН РАБОТЫ НАДЕЖНОЙ КОМПАНИИ И ПРОФЕССИОНАЛОВ:

1. Компания рассчитывает на долгосрочную работу и прибыль. Один из способов увеличения продаж — это рекомендации клиента ее друзьям и знакомым.
2. В крупной компании следят за отзывами клиентов и стараются узнать оценку клиента услуг компании.
3. Предложения работников компании основываются на пожеланиях и возможностях клиента.

МОШЕННИКИ И НЕДОБРОСОВЕСТНЫЕ ФИРМЫ:

1. Получить прибыль здесь и сейчас. Исходя из этого, компания не реагирует на отрицательные отзывы и не стремится исправить ситуацию.
2. Премировать сотрудников, которые хорошо продают дорогие ненужные позиции. Это искусственное завышение чека, за счет навязывания ненужных технологий, к примеру, защиты от солнечной радиации на северной стороне дома.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Соглашаться на не нужные вам позиции в договоре.
- Импульсивно принимать предлагаемые решения. К примеру, соглашаться на окно с максимальной шумоизоляцией, проживая на 20 этаже, из-за скидки.

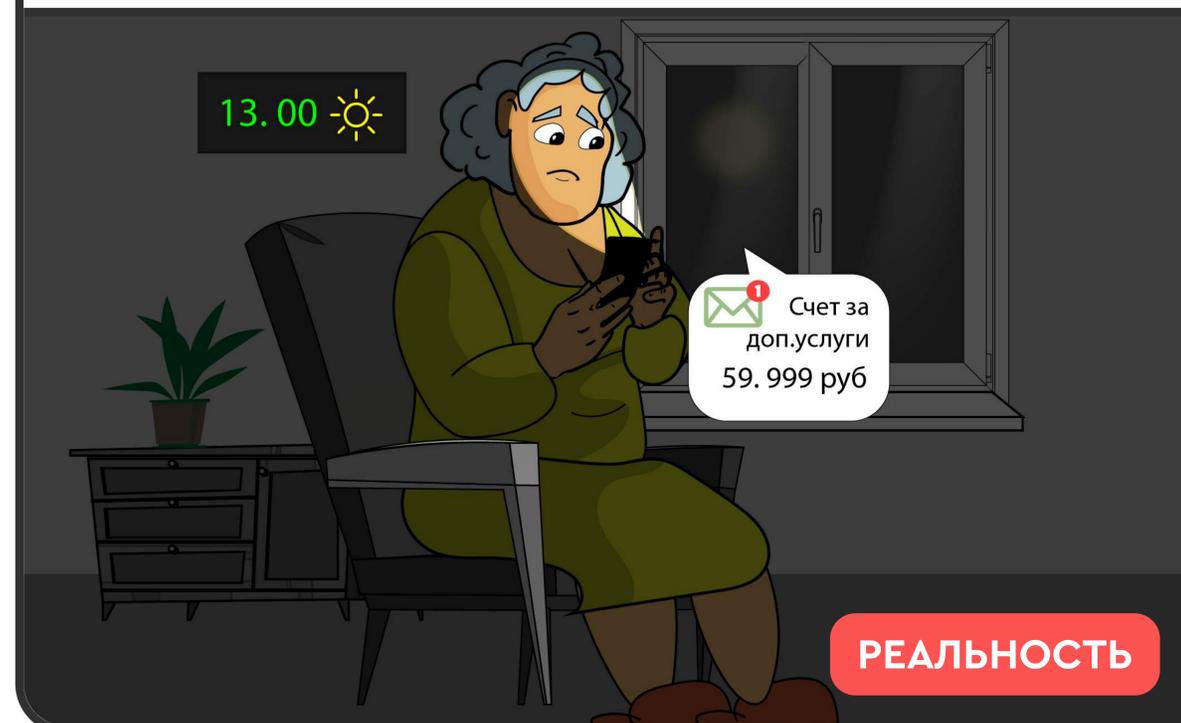
НУЖНО!

- Избегать навязчивых менеджеров и замерщиков.
- Требовать обосновать необходимость каждой дополнительной функции.
- Реально оценить техническую эксплуатацию своих окон.

ЗАЩИТА ОТ СОЛНЦА С СЕВЕРНОЙ СТОРОНЫ



ВАМ ВПАРИЛИ УСЛУГИ, КОТОРЫЕ НЕ НУЖНЫ



ПОДДЕЛАТЬ ПЛЕНКУ МОЖНО ОЧЕНЬ ЛОВКО!



ЛУЧШЕ ПОИЩИТЕ ЛАЗЕРНУЮ МАРКИРОВКУ!



12

ПРОВЕРЯЙТЕ ЛАЗЕРНУЮ МАРКИРОВКУ ПРОФИЛЯ

Защитная плёнка REHAU не единственный источник защиты, ведь переклеить её с другого профиля не составляет труда. Какой самый надёжный способ отличить поддельный профиль от оригинального?

ОРИГИНАЛЬНЫЙ ПРОФИЛЬ REHAU:

1. Оригинальный профиль имеет лазерную маркировку
2. Имеет опознавательные знаки на профиле: буквы и цифры.
3. Заводская маркировка находится в пазу штапика или уплотнителя.
4. Маркировку можно проверить на сайте REHAU, вбив обнаруженный номер в поиск артикулов.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Соглашаться на монтаж , если на профиле не находите лазерной маркировки.

НУЖНО!

- Осмотреть окна на наличие оригинальной пленки с логотипом и маркировкой REHAU.

13

ПРОВЕРЯЙТЕ АРМИРОВАНИЕ ПРОФИЛЯ

Пластиковый профиль нуждается в усилении, иначе окно деформируется и придёт в негодность. На какие уловки идут недобросовестные компании, чтобы снизить расходы на производство?

ПРОФИЛЬ RENAU ОТ ПАРТНЕРА ИЛИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ КОМПАНИИ:

1. Конструкция современного пластикового окна усилена металлическим каркасом.
2. Каркас располагается по всему периметру внутри профиля, он увеличивает прочность и жесткость изделия.

НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ПРОФИЛЬ У МОШЕННИКОВ:

1. Окно более легкое, т.к. продают пустой пластиковый профиль.
2. Нарушают технологию ради экономии: устанавливают профиль частично в местах крепления к раме и расположения фурнитуры, используют армирование меньшей толщины, чем положено по ГОСТу

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Поверить продавцу и не проверить самостоятельно армирование профиля.

НУЖНО!

- Уточнить у продавца толщину армирующего профиля. По стандартам она должна быть не меньше 1,5 мм.

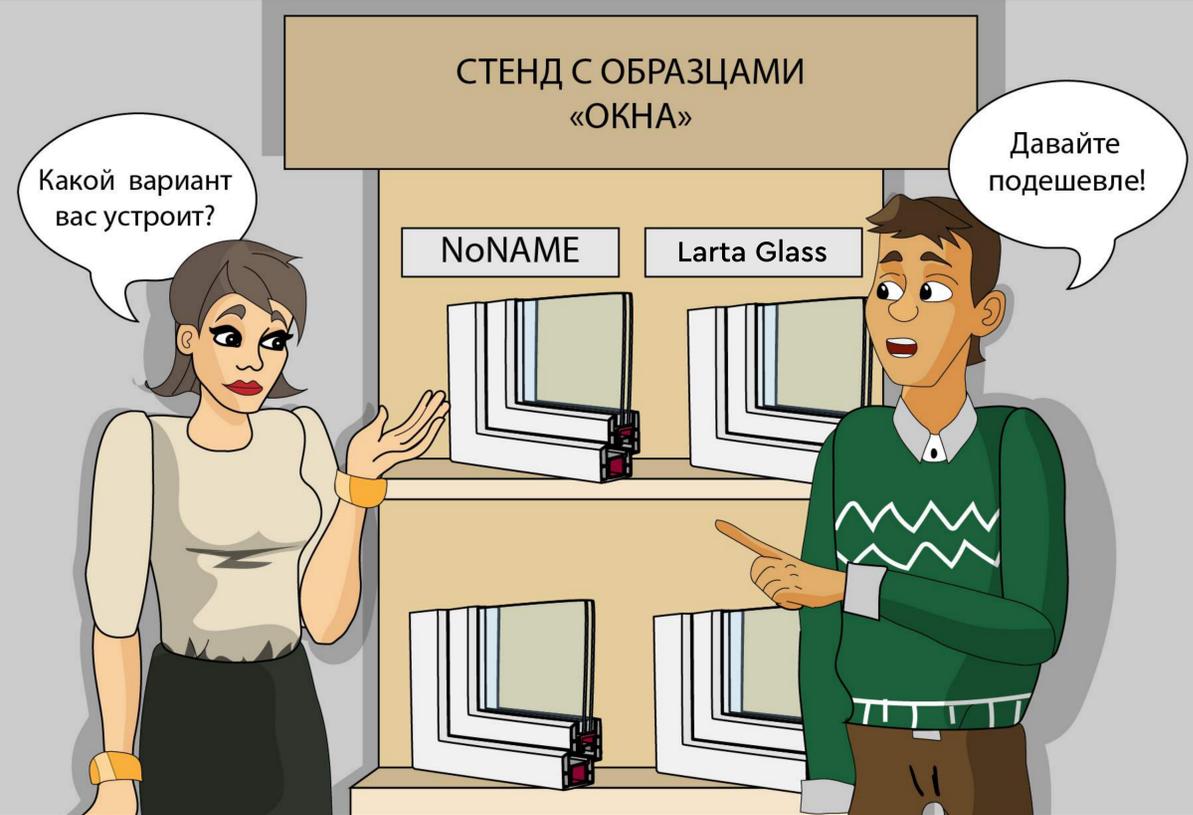
ПРОФИЛЬ НЕ АРМИРОВАН?



БУДЕТ ДЕФОРМИРОВАН!



НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ПРО СТЕКЛО



ПОКА ОКНО НЕ ПОТЕКЛО!



14

КАЧЕСТВЕННЫЙ СТЕКЛОПАКЕТ ЭТО 80% ПЛОЩАДИ ВАШЕГО ОКНА

80% площади пластикового окна составляет стеклопакет, поэтому важно чтобы он был качественным. Какие гарантии дают официальные партнеры RENAU?

СТЕКЛОПАКЕТЫ ОТ НАДЕЖНОЙ КОМПАНИИ:

1. В компании есть собственный отдел технического контроля, который проверяет качество сборки. Благодаря этому, вам могут дать увеличенную гарантию именно на стеклопакет.
2. В двухкамерном стеклопакете три стекла, в однокамерном — два. С одинаковой толщиной стекла.
3. Профессиональная сборка и установка стеклопакета. Стекло может выдержать определенную нагрузку. Оно ударопрочное и не поддается дефектам при бытовой эксплуатации.

УЛОВКИ У НЕДОБРОСОВЕСТНОЙ ФИРМЫ:

1. «Экономят» и имитируют разделительную линию на рамке внутри камеры, чтобы выдать однокамерный стеклопакет за более дорогой двухкамерный.
2. Ставят более тонкое или некачественное стекло.
3. Возможна неправильная сборка и установка стеклопакета, которая провоцирует появление грибка в квартире, а между стеклами — пыли.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Поверить менеджеру, что ручная сборка стеклопакета более качественная
- Не задавать вопросы по стеклопакету.
- Верить, что качество стекла неважно.

НУЖНО!

- Спросить, стеклопакеты какого бренда устанавливает компания. Самые известные и надёжные производители листового стекла — AGC, Guardian, Pilkington.
- Узнать марку и толщину стекла. Хорошее стекло марки M0-M1 толщиной 4 мм.

15

НЕ ЭКОНОМЬТЕ НА ФУРНИТУРЕ

Чтобы сэкономить, покупатель часто решает поставить дешевую фурнитуру. Также в целях привлечения клиентов удешевлением фурнитуры пользуются мошенники. Какие последствия?

КАЧЕСТВЕННАЯ ФУРНИТУРА ОТ НАДЕЖНОЙ КОМПАНИИ:

1. Немецкая фурнитура проходит сертификацию и тесты, она самая надежная и безопасная. Производитель окон REXAU рекомендует к ним фурнитуру ROTO или SIEGENIA.
2. Фурнитура имеет металлические элементы для надежного крепления.
3. Монтаж фурнитуры происходит в соответствии с требованиями REXAU.
4. На фурнитуре должна быть лазерная гравировка с указанием производителя, номера партии, даты изготовления.

СПОСОБЫ «ЭКОНОМИИ» ПО ФУРНИТУРЕ У МОШЕННИКОВ:

1. Заменяют металлическую часть фурнитуры на пластиковую.
2. Используют меньше зацепов или запоров.
3. Меняют количество шурупов для крепления.
4. Устанавливают дешевую фурнитуру вместо оплаченной дорогой.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

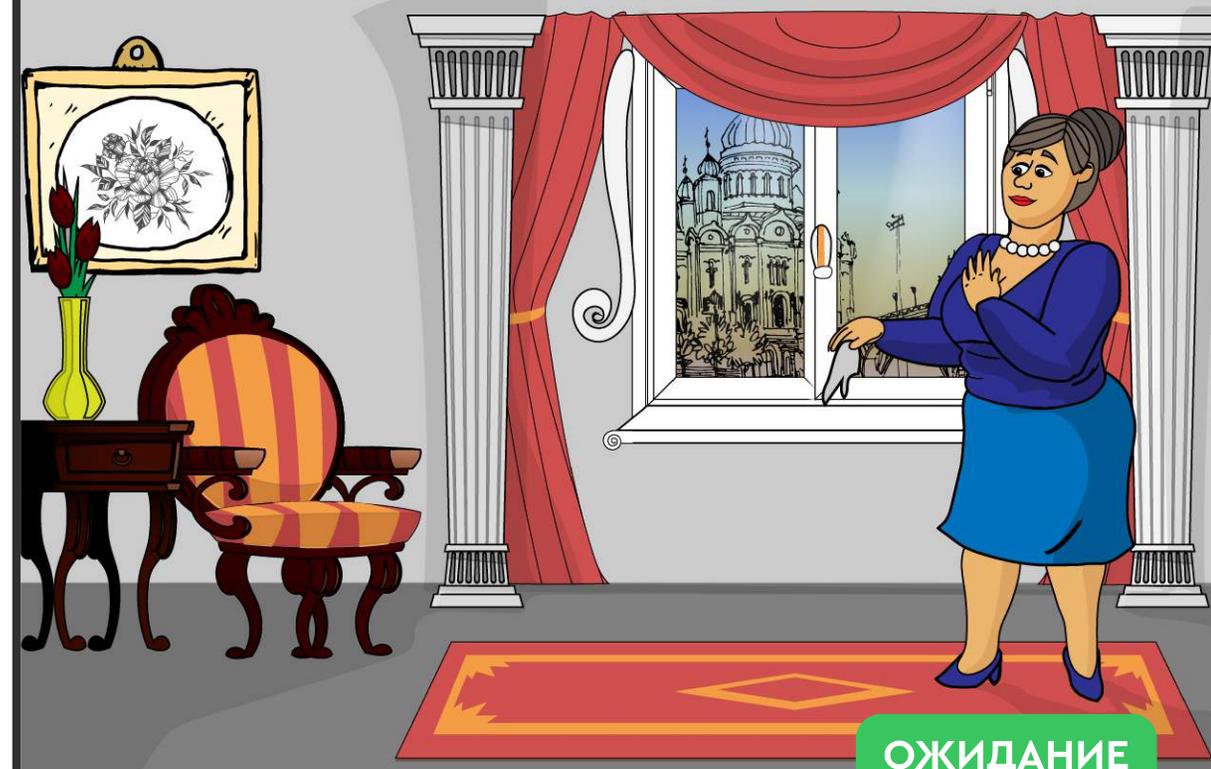
НЕЛЬЗЯ!

- **Согласиться на установку дешевой фурнитуры и комплектующих, потому что «это ни на что не влияет»**

НУЖНО!

- **Уточнить у компании, какой фурнитурой оснащаются окна. Посмотреть, что указано в договоре и спецификации.**
- **Посмотреть маркировку на фурнитуре, чтобы отличить оригинал от подделки.**

ФУРНИТУРА – ЭТО ВАЖНО



А СКУПОЙ ЗАПЛАТИТ ДВАЖДЫ*



ПРИКУПИЛ КОМПЛЕКТ ДЕШЕВЫЙ?



ОЖИДАНИЕ

БУДЕШЬ ДЕЛАТЬ ВСЕ ПО НОВОЙ!



РЕАЛЬНОСТЬ

16

АКСЕССУАРЫ И КОМПЛЕКТУЮЩИЕ ВЛИЯЮТ НА ЭКСПЛУАТАЦИЮ ОКНА

Водоотливы, подоконники, откосы, гребенки, накладки, ручки и другие комплектующие могут занимать до 50% от площади проёма. Даже самое качественное окно можно испортить, если дополнить его дешёвыми аксессуарами. Как не испортить свое новое окно неверным выбором?

КАЧЕСТВЕННЫЕ ЕВРОПЕЙСКИЕ АКСЕССУАРЫ:

1. Срок эксплуатации может достигать до 50–60 лет. Окно с хорошими аксессуарами прослужит без ремонта 20–25 лет.
2. Сертифицированный европейский товар абсолютно безопасен и неприхотлив в быту.

ДЕШЁВЫЙ АНАЛОГ:

1. Срок эксплуатации окна снижается до 10 лет, а ремонт может потребоваться через 2–4 года.
2. Деформация и искажения цвета — частая проблема дешёвых аналогов.
3. Хрупкость материала, которая может повлечь травмы.
4. Отсутствие специальных покрытий и определенной толщины может сделать вашу жизнь невыносимой. Например, если из дешёвой тонкой жести сделаны отливы и козырьки, то даже небольшой дождь будет похож на грохот.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Заказывать окно в компании, которая не предоставляет возможность выбора аксессуаров и не объясняет, почему это важно.
- Соглашаться на дешёвую фурнитуру с мыслью «потом заменю». Замена может выйти дороже, т.к. туда возможно войдет ремонт окна или помещения.

НУЖНО!

- Убедиться, что в компании понимают важность установки качественных аксессуаров и помогут их правильно выбрать.
- Понимать, что при выборе дешёвого аналога в дальнейшем будут траты на ремонт и замену данных комплектующих.

КАЧЕСТВЕННЫЕ ОКНА СОБИРАЮТ НА СОБСТВЕННОЙ ЛИНИИ

Оптимально, когда у поставщика окон есть собственная автоматическая линия, на которой собирают окна. Что будет, если не менять оборудование и не следить за качеством линии?

ПРОИЗВОДСТВО У ОФИЦИАЛЬНЫХ ПАРТНЕРОВ РЕХАУ:

1. Собственный отдел технического контроля. Например, у нас, в компании Дмитрия Ефремова, есть два отдела контроля качества.
2. Обученный персонал для работы на определенном виде оборудования.
3. Обслуживаемые станки немецкой компании Urban на которых происходит сборка.

ЧТО МОЖЕТ ДАТЬ ВАМ ЧАСТНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ:

1. Отсутствие серьезного контроля за качеством.
2. Старые или неисправные станки. Поэтому окна могут быть неровными, трескаться, пропускать сквозняк или плохо закрываться.
3. Неправильная сборка окна создаёт множество проблем во время его эксплуатации. Бывает так, что в этих проблемах компании даже обвиняют клиентов и отказывают в гарантийном обслуживании.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Заказать окна, которые собирают в непредназначенном для этого здании: гараже или бывшем коровнике.

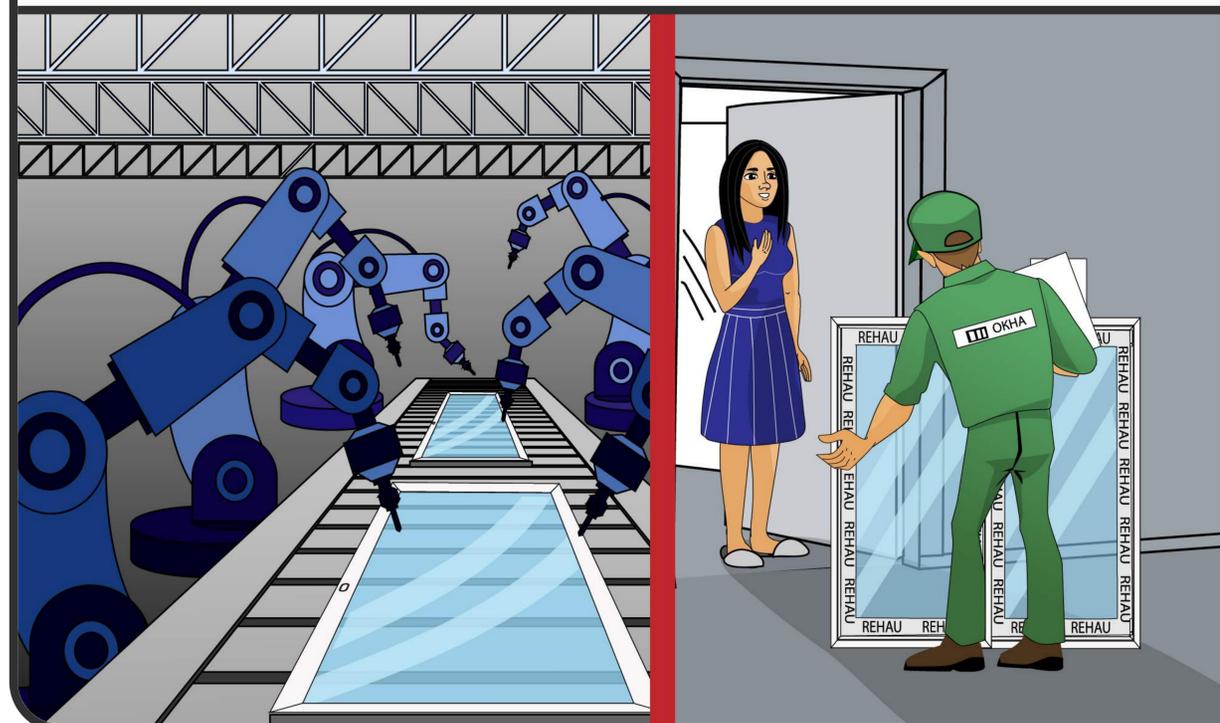
НУЖНО!

- Поинтересоваться, на каком оборудовании собирают окна.
- Узнать, есть ли в компании собственный отдел технического контроля

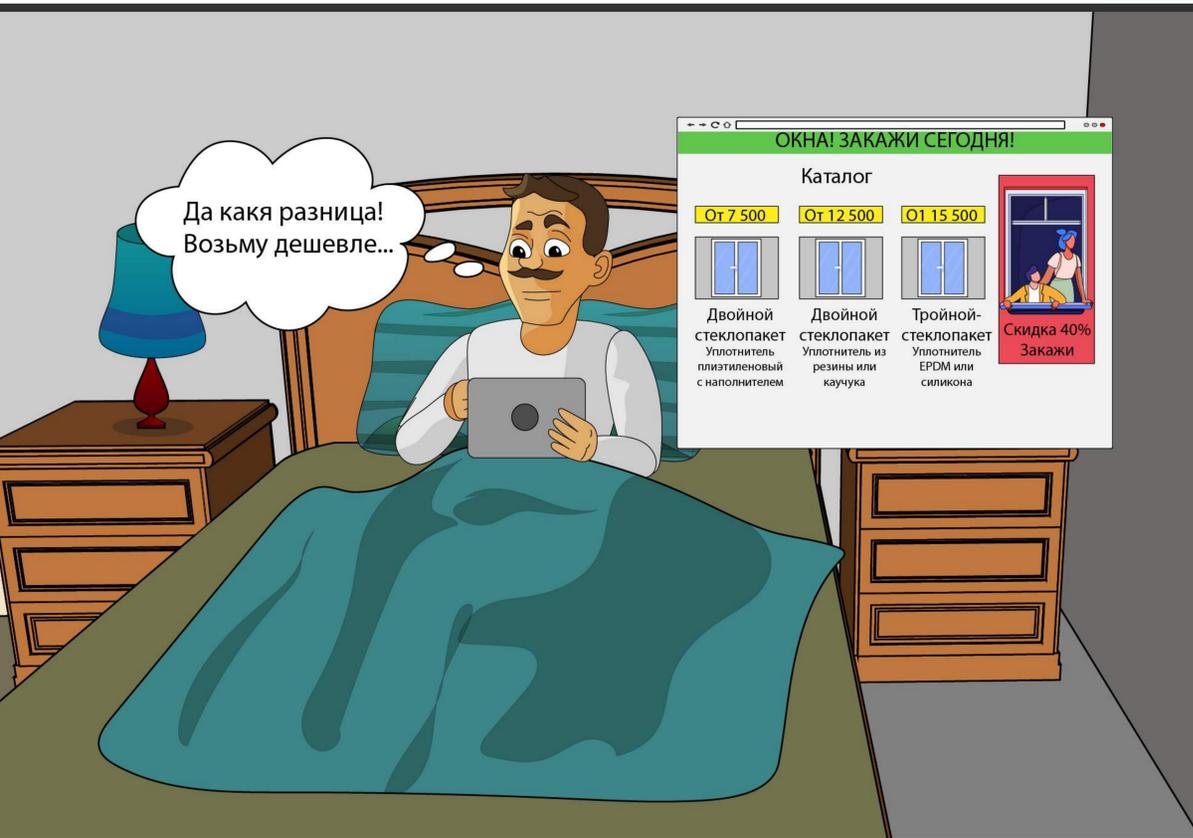
ДОВЕРЯЙТЕ АВТОМАТАМ



ЭТО СНИЗИТ ВСЕ ЗАТРАТЫ



УПЛОТНИТЕЛЬ ПОХУЖЕ?



БУДЕТ В КОМНАТЕ СТУЖА!



18

ЛУЧШИЙ УПЛОТНИТЕЛЬ — ДВУХКОНТУРНЫЙ

Мало кто интересуется уплотнителем. Внешне все уплотнители выглядят одинаково, и ничто не мешает мошенникам выдать за качественный продукт его дешёвый аналог. На что обратить внимание?

ЧТО МОЖЕТ ДАТЬ ВАМ КРУПНАЯ КОМПАНИЯ:

1. Лучший уплотнитель — двухконтурный (двухлепестковый) из синтетического или силиконового каучука. Например, немецкий RAUCELL производства RENAУ.
2. Уплотнитель ставится разный, исходя из условий: кем и где (местоположение) будет эксплуатироваться окно.

ЧТО МОЖЕТ ДАТЬ ВАМ ЧАСТНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ:

1. Одноконтурный (однолепестковый) уплотнитель быстро приходит в негодность и начинает пропускать с улицы пыль, грязь, шум и холодный воздух.
2. Проблемы с ремонтом окна. Если уплотнитель ещё и впаянный, то его сложно будет заменить.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Не интересоваться уплотнителем, если он стоит копейки. Если вас обманут, окно быстро начнет пропускать холодный воздух снаружи.
- Соглашаться на любой уплотнитель.

НУЖНО!

- Чтобы вас не обманули, проверяйте маркировку: на уплотнители RENAУ фирменную маркировку наносят через каждый метр.
- Обговаривать с менеджером условия эксплуатации окна, чтобы подобрать необходимый для вас уплотнитель.

ХОРОШИЕ ОКНА НЕ ПРИВОЗЯТ НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ

Если вам обещают изготовить окна быстрее, лучше обратить на это внимание. Процесс изготовления окон по вашим замерам даже на современном оборудовании не может уложиться в столь фантастический срок. Каковы реальные сроки?

СРОКИ РАБОТ У НАДЕЖНОЙ КОМПАНИИ:

1. Срок изготовления обычного пластикового окна составляет 5–6 рабочих дней, а в сезон может достигать 10–12 дней из-за перегрузки производства.
2. Гарантии доставки. Компания может возместить по 0,5% за день просрочки, как полагается по закону о защите прав потребителей.
3. Единственное, когда возможны более быстрые сроки — это, когда на производстве отсутствуют заказы.

СРОКИ У НЕДОБРОСОВЕСТНОЙ ФИРМЫ:

1. Рекламная уловка — заманить клиента быстрым производством. Называют срок изготовления 3 дня, но вносят в договор дополнительный день на погрузку, ещё один — на доставку и ещё два — на запуск.
2. Компания ускоряет технологический процесс в ущерб качеству и большой долей брака.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

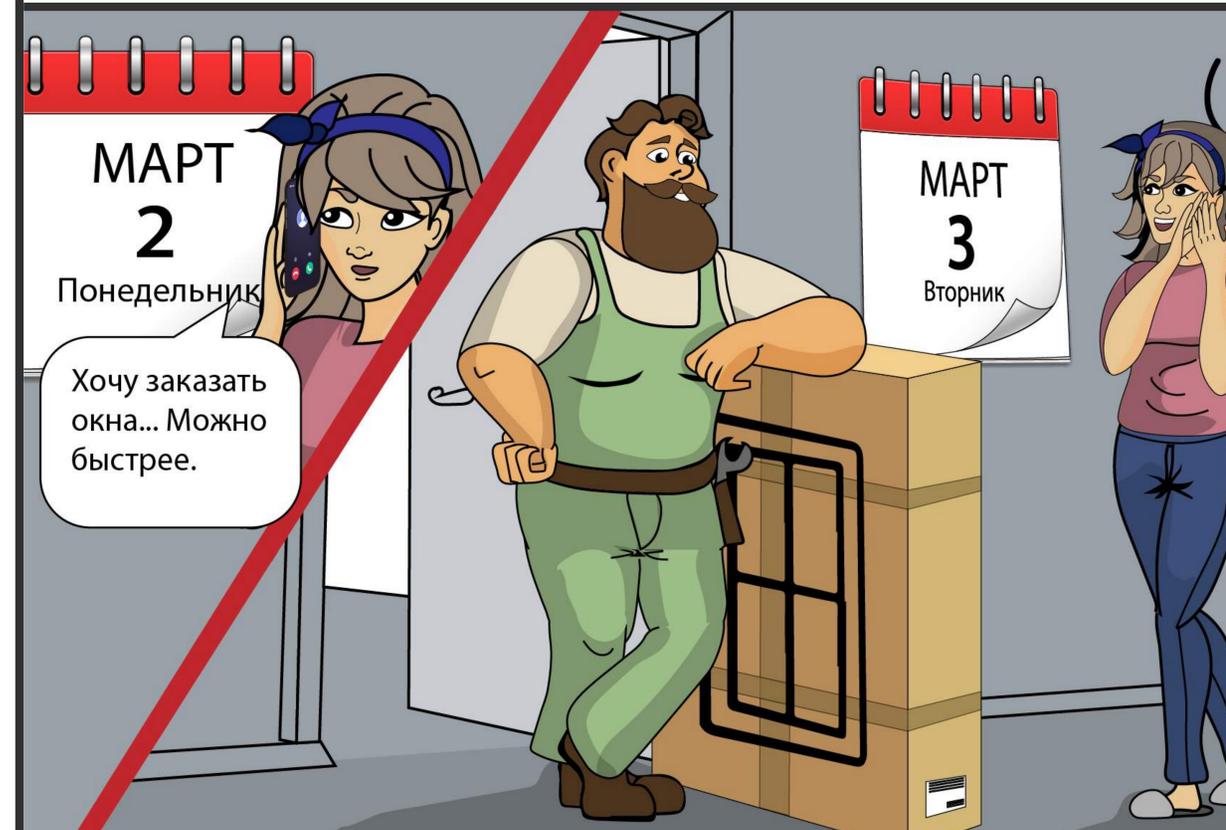
НЕЛЬЗЯ!

- Подписать договор, в котором указаны примерные сроки, и нет точной даты доставки.

НУЖНО!

- Заранее планировать сроки: от 5 до 12 рабочих дней на изготовление окон.

ОКНО НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ?



ЗНАЧИТ ДЕЛАТЬ БЫЛО ЛЕНЬ!



ПОДРЯДЧИКОВ ЦЕЛЫЙ БУКЕТ?



ЗНАЧИТ, ГАРАНТИИ НЕТ!



20

ПРОВЕРЯЙТЕ, СКОЛЬКО КОМПАНИЙ УКАЗАНО В ДОГОВОРЕ

Когда вы заключаете договор на установку окон, проверьте, сколько компаний в нём указано. Бывает, что клиент обращается в одну компанию, а в договоре появляется и вторая, и третья. Каковы последствия перекалывания ответственности?

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ У НАДЕЖНОЙ КОМПАНИИ:

1. Отсутствие подрядчиков, т.к. невозможно отследить качество выполненных работ.
2. Работники четко следуют регламенту работ REHAU, иначе компания-партнер может потерять лицензию и сертификат на продукцию данной фирмы.
3. В компании сотрудники проходят проверку и обучение от офиса REHAU на предмет соответствия качества.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ У НЕДОБРОСОВЕСТНОЙ ФИРМЫ:

1. Если в договоре перечислено несколько подрядчиков, скорее всего, компания, в которую вы обратились, очень молодая, у неё ещё нет достаточного опыта и своих проверенных сотрудников.
2. Если это крупная компания, которая специально создаёт вереницу подрядчиков, то она хочет уйти от ответственности и не предоставлять гарантии.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Соглашаться на покупку, если в договоре указано несколько компаний.

НУЖНО!

- Выбирать из нескольких компаний. Отказаться от сотрудничества, если в чем-то сомневаетесь.
- Не заказывать окна без договора и четких пунктов о сроках и оплате в нём.

21

ВЫБИРАЙТЕ КОМПАНИЮ С СОБСТВЕННОЙ СЛУЖБОЙ ДОСТАВКИ

Для компании выгоднее нанять подрядчика, который привезёт вам окна, чем содержать собственный парк автомобилей и платить зарплату бригаде грузчиков. Но надёжные компании так не делают. Почему?

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТАВКИ В КРУПНОЙ КОМПАНИИ:

1. Компания дорожит своей репутацией и несёт полную ответственность за свою работу на всех этапах, включая доставку.
2. Ускоренный процесс разрешения проблем. Для компании невыгодно нести убытки на судебных разбирательствах. Это бьет по репутации и продажам

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТАВКИ У НЕДОБРОСОВЕСТНОЙ ФИРМЫ:

1. Грузчики в сторонней службе доставки или частные работяги обычно не обучены правильно загружать и разгружать пластиковые окна, стеклопакеты и аксессуары.
2. Компания не рассчитывает на долгосрочную работу, поэтому ей выгодно сэкономить, потом закрыться и начать заново.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Заказать окна, не узнав предварительно, кто их будет доставлять: сама компания или подрядчик.

НУЖНО!

- Выбирать компанию, у которой есть собственная доставка. У грузчиков должна быть специальная квалификация.

НЕ ПРЕДЛАГАЮТ ДОСТАВКУ?



СЛИШКОМ РИСКОВАННЫ СТАВКИ!



МЕНЬШЕ 5 ЛЕТ?



ЗНАЧИТ СМЫСЛА НЕТ!



22

РАЗУМНАЯ ГАРАНТИЯ НА ОКНА 5 – 10 лет

Гарантийный срок окон зависит от того, какие материалы используют при изготовлении и установке. Какие виды гарантий есть на окна?

ГАРАНТИИ У НАДЁЖНОЙ КОМПАНИИ:

1. Общая гарантия на окна в сборке от 5 лет.
2. Гарантия 5 лет на монтажные работы.
3. Гарантия 40–60 лет на профиль, согласно европейским техническим тестам.
4. Гарантия 10 лет на немецкую фурнитуру.
5. Гарантия 25 лет на стеклопакет.
6. Собственный отдел по ремонту окон.

ЧТО МОЖЕТ ДАТЬ ВАМ ЧАСТНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ:

7. Гарантия более 10 лет. Так создается иллюзия, что окна высочайшего уровня. Скорее всего компания не собирается находиться на рынке долго.
8. Гарантия менее 5 лет противоречит ГОСТу. Организация заведомо знает, что ее продукция быстро потребует ремонта или полной замены.
9. Передача обслуживания окон сторонней организации или частному мастеру означает, что фирма не заинтересована выполнять свою работу бесплатно.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Выбрать компанию, которая обещает гарантию более 10 лет.
- Выбрать компанию, которая даёт гарантию только 1–3 года.

НУЖНО!

- Выбрать компанию, которая даёт разумную гарантию 5–10 лет.
- Заказать окна в компании, у которой есть собственный сервисный отдел.

УСТАНАВЛИВАТЬ ОКНА ДОЛЖНА ТА ЖЕ КОМПАНИЯ, У КОТОРОЙ ОНИ КУПЛЕНЫ

Перед тем как заключить договор, проверьте, чтобы окна устанавливала та же компания, у которой вы их покупаете. Это очень важно, потому, что компания-продавец будет нести полную ответственность за результат своей работы.

ПОСЛЕДСТВИЯ НЕПРОВЕРЕННОГО ДОГОВОРА НА МОНТАЖ:

1. Множество проблем во время его эксплуатации. Бывает так, что в этих проблемах компании даже обвиняют клиентов и отказывают в гарантийном обслуживании.
2. Долгие судебные тяжбы из-за перекалывания ответственности.
3. Навязывание услуг по обслуживанию. Таким способом пользуются и крупные компании, продавая заведомо дешевую комплектацию, которая легко выходит из строя. Это даёт возможность обвинить клиента и дополнительно заработать на ремонте его окон.
4. Возможен последующий ремонт помещения после некачественного монтажа.
5. Нанесение вреда здоровью: неправильный монтаж приводит к появлению плесени, которая может спровоцировать ряд заболеваний.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Соглашаться на монтаж сторонней организацией.

НУЖНО!

- Тщательно проверять договор на предмет передачи части работ подрядчикам.

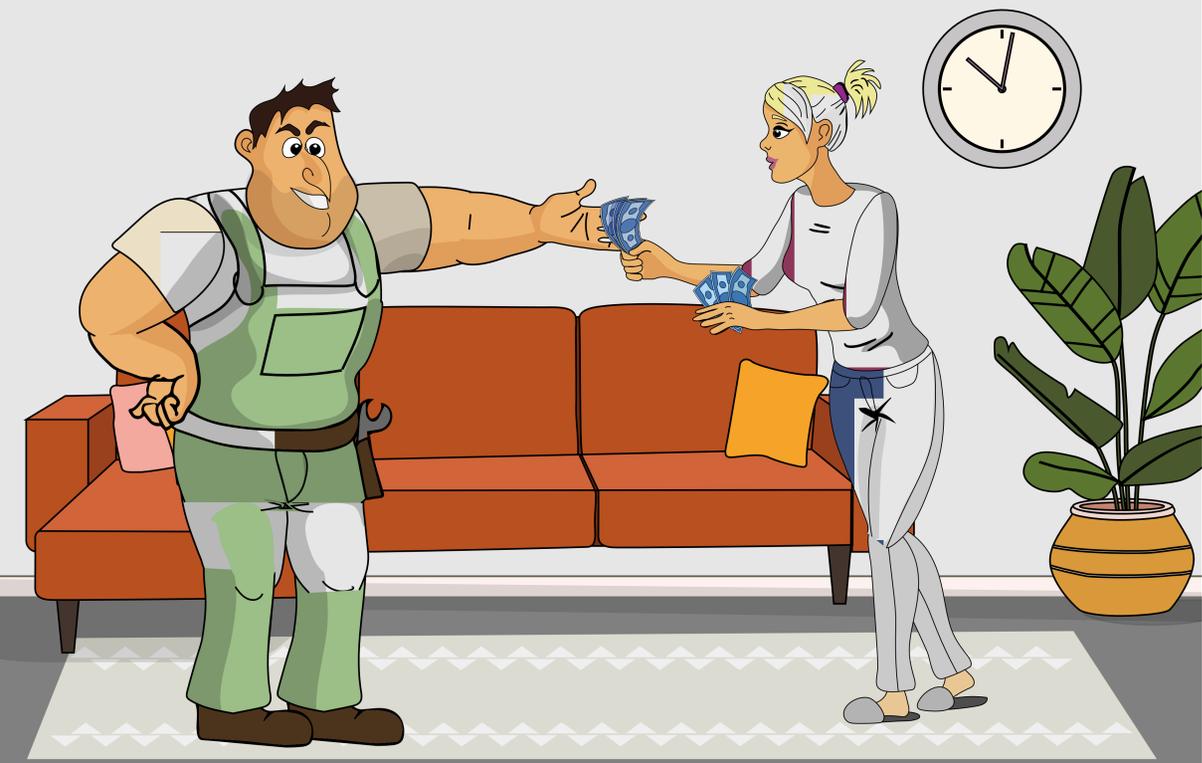
ПРОДАЕТ НЕ ТОТ, КТО СТАВИТ?



БЕЗ ГАРАНТИИ ОСТАВЯТ!



ПРОСЯТ ОПЛАТИТЬ ВСЕ СРАЗУ?



ЭТО ПОВОД ДЛЯ ОТКАЗА!



24

НЕ ВНОСИТЕ ПРЕДОПЛАТУ БОЛЬШЕ 20%

Компании обычно просят внести предоплату сразу после замера окон. Это нормальная практика. Какие способы предоплаты и оплаты считать приемлемыми?

ПРЕДОПЛАТА В КРУПНОЙ И НАДЕЖНОЙ КОМПАНИИ:

1. Чем меньше предоплата, тем надежнее компания. Например, в нашей компании оплата: 20% — после подписания договора, 60% — когда вам доставляют окна, 20% — при монтаже.
2. Большое количество способов внести предоплату, в том числе и через сайт, говорит о финансовой надежности компания.
3. Предоставления кредита или рассрочки на установку окон от известных банков.

ПРЕДОПЛАТА У НЕДОБРОСОВЕСТНОЙ ФИРМЫ:

1. Просят внести больше 50% или 100% предоплаты.
 2. Оплата только наличными и отсутствие оплаты онлайн говорит о том, что компания работает в «серую».
 3. Отсутствие кредитов и рассрочек от известных банков также является сигналом о «непрозрачной» деятельности компании.
 4. Предлагают кредит от неизвестного банка или заемной организации.
- В таких случаях нужно понимать, что перед вами мошенники.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Вносить в качестве предоплаты половину стоимости окон
- Соглашаться на сомнительные кредиты от неизвестных заемных организаций.

НУЖНО!

- Вносить не больше 20% предоплаты, а полную оплату — только на этапе доставки или монтажа.
- Потребовать чек после внесения предоплаты. Сравнить реквизиты компании в чеке и в договоре: они должны быть одинаковыми.

УБЕДИТЕСЬ В ПРОФЕССИОНАЛИЗМЕ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ

Главным в финальном процессе покупки окон является их установка. Ведь правильный профессиональный монтаж окон гарантирует, что профильные конструкции будут надежно закреплены в проеме. От этого зависят все основные характеристики оконных конструкций. Экономия и легкомысленное отношение просто недопустимы. Поэтому обращайте внимание на монтажную бригаду компании. Какова их квалификация и знания?

ХОРОШАЯ МОНТАЖНАЯ БРИГАДА:

1. Работает в компании не меньше 3-ех лет.
2. Разбирается в ГОСТах, СНИПах и других нормативах установки окон.
3. Работает согласно «Регламенту монтажных работ».
4. Обязательно сверит габариты проемов и новых окон.

ПЛОХАЯ МОНТАЖНАЯ БРИГАДА:

1. Начинающие неподготовленные монтажники с опытом меньше 3-ех лет, которые в начале карьеры и без хорошего ставленника.
2. Не разбирается в основах установки, они нарушают ГОСТы, СНИПы.
3. Не понимает важности влияния качества монтажных средств и инструмента на дальнейшую эксплуатацию окна

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Соглашаться на установку окон подрядчиком.
- Заказывать хорошие окна, но для установки найти компанию подешевле.

НУЖНО!

- Попросить компанию показать вам «Схему установки окон» или «Регламент монтажных работ».
- Спрашивать сотрудников компании о волнующих вас вопросах

ПРОВЕРЯЙТЕ ПРОФПРИГОДНОСТЬ!



А ТО ОКНО ПРИДЕТ В НЕГОДНОСТЬ!



МАСТЕР ИНСТРУМЕНТ ДЕШЕВЫЙ ВЗЯЛ?



ОН БЫ ЕЩЕ НА КЛЕЙ САЖАЛ!



26

ВАЖНО НАЛИЧИЕ КАЧЕСТВЕННОГО ИНСТРУМЕНТА

Каждый сотрудник монтажной бригады знает о стоимости и качестве своего инструмента. Он работает с ним каждый день. Как выглядит профессиональный монтажник и профессиональный инструмент?

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ИНСТРУМЕНТ И ЭКИПИРОВКА МОНТАЖНИКА

1. Профессиональный инструмент рассчитан на высокие нагрузки. Он отличается от решений для сегмента бытового уровня.
2. Разнообразие дополнительных функций — отличительная особенность дорогого инструмента от дешевого.
3. Более 15 инструментов в арсенале профессионального монтажника.
4. Функциональные монтажные пояса — особая экипировка для быстрого доступа к инструменту.

ЭКИПИРОВКА НЕОТВЕТСТВЕННОГО МОНТАЖНИКА:

1. Любительский инструмент рассчитан на периодические нагрузки. Мощность такого прибора небольшая.
2. Габариты и вес непрофессионального инструмента отличаются скромными показателями.
3. Если спрашивают инструмент у вас, то это звоночек, что перед вами непрофессионал.
4. Отсутствие соответствующей экипировки также говорит, что перед вами специалист-любитель.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

НЕЛЬЗЯ!

- Доверять монтаж окон человеку, не имеющему должной экипировки.
- Соглашаться на услуги работника, который спрашивает у вас инструмент.

НУЖНО!

- Спрашивать о наличии профессионального оборудования.
- Обращать внимание на внешний вид монтажника.

ЧЕК-ЛИСТ: 25 ОТЛИЧИЙ НАДЁЖНОЙ КОМПАНИИ ОТ МОШЕННИКОВ

- ✓ 1. Предлагает среднюю цену на рынке.
- ✓ 2. Зарегистрирована как ООО.
- ✓ 3. Сделала сайт больше двух лет назад.
- ✓ 4. Рассказывает о своей работе на сайте, выкладывает портфолио и обновляет его
- ✓ 5. Регулярно обновляет отзывы клиентов на сайте, вежливо отвечает на негативные комментарии на сторонних площадках, не хамит и не обвиняет клиентов.
- ✓ 6. Следит, чтобы условия всех спецпредложений были прозрачными и понятными для клиента.
- ✓ 7. Заботится о своей репутации.
- ✓ 8. У компании есть юридические документы: ОГРН, ИНН, устав, образец договора.
- ✓ 9. Может показать сертификат качества продукции, сертификаты соответствия и декларации на оконные блоки и стеклопакеты.
- ✓ 10. Предлагает клиенту окно с такими характеристиками, которые действительно нужны ему
- ✓ 11. Использует качественный европейский оконный профиль, например, REHAU.
- ✓ 12. Не экономит на стеклопакетах и их сборке
- ✓ 13. Использует качественное стекло брендов AGC, Guardian, Pilkington
- ✓ 14. Разбирается в марках фурнитуры и может правильно объяснить разницу
- ✓ 15. Устанавливает качественную фурнитуру, например, ROTO или SIEGENIA.
- ✓ 16. Использует двухконтурный уплотнитель из синтетического или силиконового каучука, например, немецкий RAUCCELL производства REHAU.
- ✓ 17. Имеет собственную линию автоматической сборки и отдел технического контроля.
- ✓ 18. Выступает единственным подрядчиком в договоре.
- ✓ 19. Честно сообщает, что на изготовление окон потребуется не меньше пяти рабочих дней.
- ✓ 20. Имеет собственную службу доставки, обучает грузчиков, как правильно обращаться с окнами, чтобы не деформировать их.
- ✓ 21. Обучает сотрудников, монтажные бригады работают не меньше трёх лет и соблюдают ГОСТы и СНиПы.
- ✓ 22. Даёт гарантию 5–10 лет на свои изделия.
- ✓ 23. Имеет собственный отдел по ремонту окон.
- ✓ 24. Берёт предоплату не больше 20%.
- ✓ 25. Выдаёт чек.