

Условия предоставления подменного фонда

1. Подменный фонд является одним из сервиса поддержки клиентов который распространяется на оборудование основной продуктовой линейки и представляет собой временное предоставление подменного оборудования на время ремонта и/или сервисного обслуживания гарантийного и не гарантийного оборудования, реализованного компаний Атмосфера. Сервис не распространится на оборудование НЕ из основной продуктовой линейки, поставляемого по под заказ (Kostal, Delta, Касо, SMA и т.д), на данное оборудование подменный фонд не предоставляется.
2. Условия предоставления подменного оборудования:
 - наличие и предоставление документа реализации (расходная накладная и т.п.) подтверждающая приобретение оборудования.
 - наличие и предоставление серийного номера оборудования
 - проведение на объекте всех необходимых манипуляций с оборудованием запрашиваемых производителем или сервисным инженером компании для сбора информации необходимого для заключения / подтверждения причин сервисного случая. Каждый из производителей имеет собственные требования и процедуры проведения/регистрации сервисного случая которые необходимо выполнить до демонтажа и замены сервисного оборудования.
3. Транспортные, логистические, коммутационные и другие затраты которые могут возникнуть у партнера в рамках предоставления подменного оборудования и его возврата не компенсируются.
4. Плата или иные другие отчисления за непосредственное использование оборудования в рамках предоставления подменного фонда не взимаются.
5. Оборудование для подмены предоставляется при наличии его на складе подменного фонда. При отсутствии на складе подменного фонда оборудования того же производителя (торговой марки) и модели, допускается подмена аналогичным по техническим характеристикам оборудованием другого производителя или модели.
6. Некоторые важные особенности подменного фонда в зависимости от производителя:
 - Невозможность оперативно настроить работу системы или решить технический вопрос на месте, с помощью технических специалистов компании Атмосфера, в течении пары дней (до 3 дней). В этом случае высылается аналогичное оборудование для подмены/теста работоспособности системы при замене предположительно нерабочего компонента. Например, проблема при настройке станции под собственное на Fronius – отправка подменного SmartMeter`а взамен подозрительно работающего на объекте.
 - В случае сервиса инвертора **Fronius**, как правило, подменный фонд не предоставляется т.к. сервис решается путем замены одной из плат инвертора на объекте
 - В случае сервиса инвертора **Solis** подмена предоставляется сразу же после получения описания неисправности, которая мешает нормальному функционированию инвертора и подпадает под гарантийное обслуживание. При отправке подменного инвертора, сервис-инженеры могут запросить дополнительную информацию (фото, видео, провести замеры), которую необходимо будет снять при замене нерабочего инвертора на подменный и предоставить техническим специалистам компании.
 - В случае сервиса инвертора **Huawei** подмена предоставляется после подтверждения гарантийного случая со стороны производителя, это связано с большим количеством замеров и дополнительной информации, необходимой сервису Huawei непосредственно с места установки инвертора.

- В случае сервиса оборудования компании **Victron Energy** подмена предоставляется в кратчайшие сроки (решение принимается в течении 1 дня), кроме поломок инверторов. В случае сервиса инвертора, каждый случай рассматривается в отдельном порядке.
- В случае поломки которая не покрывается гарантийными обязательствами, компания может предоставить подмену оборудования на аналогичное при согласовании этого вопроса с менеджером компании.

Процедура предоставления/согласования подменного фонда

1. Поступления технического запроса о проблеме.
2. Выявления и локализация проблемы в удаленном режиме совместно с партнером:
 - Замеры на станции
 - Снятие лог-файлов
 - Фото и видео измерений с объекта
3. Передача информации сотрудникам технического отдела компании.
4. Следующий этап зависит от особенностей сервисного процесса каждого конкретного производителя и может быть:
 - Отправка подмены оборудования или замененного компонента по инициативе компании
 - Общение с производителем о причинах проблемы, получение рекомендаций по устранению проблемы и передача их партнеру
 - В случае возможного негарантийного исхода случая – согласование с партнером возможных финансовых затрат и рисков
5. Проведение предоставленного подменного оборудования по базе учета компании
6. Обязательное получение компанией неисправного оборудования, взамен отправленного подменного.