

Умови надання підмінного фонду

1. Підмінний фонд є одним із сервісу підтримки клієнтів, який поширюється на обладнання основної продуктової лінійки та є тимчасовим наданням підмінного обладнання на час ремонту та/або сервісного обслуговування гарантійного та не гарантійного обладнання, реалізованого компанією Атмосфера. Сервіс не поширюється на обладнання НЕ з основної продуктової лінійки, що поставляється на замовлення (Kostal, Delta, Касо, SMA тощо), на дане обладнання підмінний фонд не надається.
2. Умови надання підмінного обладнання:
 - наявність та надання документа реалізації (видаткової накладної тощо), що підтверджує придбання обладнання.
 - наявність та надання серійного номера обладнання
 - проведення на об'єкті всіх необхідних маніпуляцій з обладнанням, що запитує виробник або сервісний інженер компанії для збору інформації необхідного для укладання / підтвердження причин сервісного випадку. Кожен із виробників має власні вимоги та процедури проведення/реєстрації сервісного випадку, які необхідно виконати до демонтажу та заміни сервісного обладнання.
3. Транспортні, логістичні, комунаційні та інші витрати, які можуть виникнути у партнера в рамках надання підмінного обладнання та його повернення не компенсуються.
4. Плата або інші інші відрахування за безпосереднє використання обладнання у межах надання підмінного фонду не стягуються.
5. Обладнання для заміни надається за наявності його складі підмінного фонду. За відсутності на складі підмінного фонду обладнання того ж виробника (торгової марки) та моделі допускається заміна аналогічним за технічними характеристиками обладнанням іншого виробника або моделі.
6. Деякі важливі особливості підмінного фонду в залежності від виробника:
 - Неможливість оперативно налаштувати роботу системи або вирішити технічне питання на місці за допомогою технічних фахівців компанії Атмосфера протягом декількох днів (До 3 днів). У цьому випадку надсилається аналогічне обладнання для заміни/тесту працездатності системи при заміні імовірно неробочого компонента. Наприклад, проблема при налаштуванні станції під власне на Fronius – відправка підмінного SmartMeter`а замість підозрілого на об'єкті.
 - У випадку сервісу інвертора **Fronius**, як правило, підмінний фонд не надається. Сервіс вирішується шляхом заміни однієї із плат інвертора на об'єкті
 - У разі сервісу інвертора **Solis** підміна надається відразу після отримання опису несправності, яка заважає нормальному функціонуванню інвертора і підпадає під гарантійне обслуговування. При надсиланні підмінного інвертора, сервіс-інженери можуть запросити додаткову інформацію (фото, відео, провести виміри), яку необхідно буде зняти при заміні неробочого інвертора на замінний і надати технічним фахівцям компанії.
 - У випадку сервісу інвертора **Huawei** підміна надається після підтвердження гарантійного випадку з боку виробника, це пов'язано з великою кількістю вимірів та додатковою інформацією, необхідної сервісу Huawei безпосередньо з місця інвертора.

- У випадку обслуговування обладнання **Victron Energy** підміна надається в найкоротші терміни (рішення приймається протягом 1 дня), крім поломок інверторів. У разі обслуговування інвертора, кожен випадок розглядається в окремому порядку.
- У разі поломки, яка не покривається гарантійними зобов'язаннями, компанія може надати заміну обладнання на аналогічне за узгодженням цього питання з менеджером компанії.

Процедура надання/погодження підмінного фонду

1. Надходження технічного запиту на проблему.
2. Виявлення та локалізація проблеми у віддаленому режимі спільно з партнером:
 - Вимірювання на станції
 - Зняття лог-файлів
 - Фото та відео вимірювання з об'єкта
3. Передача інформації працівникам технічного відділу компанії.
4. Наступний етап залежить від особливостей сервісного процесу кожного конкретного виробника і може бути:
 - Надсилання заміни обладнання або заміненого компонента з ініціативи компанії
 - Спілкування з виробником про причини проблеми, отримання рекомендацій щодо усунення проблеми та передача їх партнеру
 - У разі можливого негарантійного випадку – погодження з партнером можливих фінансових витрат та ризиків
5. Проведення наданого підмінного обладнання з бази обліку компанії
6. Обов'язкове отримання компанією несправного обладнання, натомість відправленого підмінного.