

Definice a pojmy

Pojem	Definice
Automatický dispatch	Je součástí elektronického Dispatche, znamená automatické zadání a přiřazení zásahu poskytovateli bez účasti koordinátora TA. Systém sám zvolí nejvhodnějšího poskytovatele služeb dle nastavených kritérií.
Zapojení dealera	Provedení údržby, opravy, diagnostiky či odtahování vozidla do servisu.
Elektronický dispatch	Objednávání zásahů společností AWP s využitím datových technologií, kdy není třeba k přijetí či odmítnutí zásahu slovní komunikace mezi AWP a Poskytovatelem.
Elektronické odhlašování	Odhlašování chybějících dat přes email či ostatní datové toky, bez použití přímé hlasové komunikace mezi AWP a Poskytovatelem.
Elektronická fakturace	Elektronická správa a zasílání faktur.
Číslo rezervy	Unikátní číslo přidělené na začátku zásahu každé jednotlivé službě prováděné Poskytovatelem.
GPS monitorovací jednotka	Zařízení s Global Position System (GPS), které je vestavěno do asistenčního vozidla a může být použito pro monitorování ujeté vzdálenosti a kontrolu kvality, společností AWP.
Příhraniční odtah	Příhraniční odtah je do vzdálenosti 150 km od území ČR.

Kvalitativní ukazatele (KPI)	Kritéria pro hodnocení kvality služeb, které jsou měřeny jednou za kvartál, a které ovlivňují spokojenost klienta a obchodního partnera.
Klient	Fyzická nebo právnická osoba, která má na základě smlouvy přímo s AWP, anebo s obchodním partnerem AWP, nárok na různé formy asistenčních služeb.
CSR	Společenská odpovědnost firem (ang. Corporate Social Responsibility – CSR) je dobrovolné integrování sociálních a ekologických hledisek do každodenních firemních operací a interakcí s firemními zájmovými skupinami tudíž i s Poskytovateli služeb.
Porucha	Nepojízdnost vozidla z důvodu mechanické, elektrické nebo elektronické závady, kde je vyloučena nedostatečná péče uživatele vozidla.
Poskytovatel	Smluvní partner společnosti AWP, který splňuje veškeré navrhované požadavky, který má všechna potřebná oprávnění a který je registrován jako společnost s oprávněním podnikat v oboru odtahových a silničních služeb.
Vozidlo odtahové služby	Vozidlo splňující všechny požadavky AWP které je používáno pro odtahy popřípadě opravy vozidel na místě zásahu.
Odtah při poruše bez pokusu o opravu	V případě, že se vozidlo nachází na místě zásahu, kde je nemožné provést opravu z důvodu bezpečnosti a plynulosti provozu, a tato situace může být rozhodnuta i ze strany PČR, je nutné v tomto případě vozidlo odtáhnout na nejbližší místo, kde je možné opravu vozidla provést.

Porucha s tarifem pro nehodu	V případě, že smluvní podmínky produktu neumožňují Poskytovatelům AWP opravovat vozidlo na místě, AWP vždy využije asistenční službu obchodního partnera. V případě, že se vozidlo nepodaří opravit.
Místo odtahu	Adresa v ČR, kam je vozidlo na žádost AWP, dle obchodních podmínek s obchodním partnerem, otaženo.
Místo události	Adresa, kde se vozidlo klienta nachází.
Skladování / Místo složení	Dočasná adresa, kde je vozidlo po prvním zásahu uskladněno a kde čeká na další zásah. Ve většině případů se jedná o provozovnu Poskytovatele.
Náhradní díly – nemožná výměna	Opravu nelze provést v případě, že výměna porouchaných dílů na místě zásahu by měla za následek porušení smluvních podmínek dohodnutých s obchodním partnerem AWP.
Vozidlo do 3,5t	Osobní automobily a přívěsy, lehká užitková vozidla, obytná vozidla, motocykly, mopedy, mini-vozidla a ostatní vozidla, která splňují váhové kritérium maximální technicky přípustné hmotnosti do 3.500 kg.
Vozidlo nad 3,5t	Nákladní automobily, přívěsy, návěsy, pracovní stroje, autobusy, tahače a další vozidla, která přesahují hmotnost 3.500 kg.
Hmotnost vozidla	Maximálně technicky přípustná hmotnost, uvedená v technickém průkaze vozidla.
Silnice	Silnice je definovaná jak samotná cesta, vstupní i výstupní část, mosty a tunely a také krajnice a svah vozovky.
Obchodní partner	Právnícká osoba, která má uzavřenou smlouvu o poskytování asistenčních služeb s AWP.
Vyšší moc	Okolnosti, které znemožňují provedení zásahu Poskytovatelem, a které nemohou AWP, jeho obchodní partneři ani Poskytovatel v žádném případě ovlivnit. Jsou to například: povstání, násilné nepokoje, stávky, teroristické jednání, válečné události, zásah veřejné moci, nebo jaderná energie