



Mercedes-Benz

## **Hotline gegevens voor niet-geautoriseerde Mercedes-Benz & smart werkplaatsen**

Voor niet geautoriseerde Mercedes-Benz en smart werkplaatsen bestaat de mogelijkheid technische adviseurs te raadplegen. Deze technische adviseurs beschikken over uitgebreide kennis van de producten. Er wordt onderscheidt gemaakt in subcategorieën te weten, Mercedes-Benz personenwagens, bestelwagens, trucks en smart.

Voor het raadplegen van deze technische adviseurs dient u echter altijd aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze gegevens dienen **voor aanvang** van het gesprek door de vragende partij aantoonbaar en beschikbaar te zijn. Aanvragen zonder deze gegevens worden niet in behandeling genomen.

De volgende gegevens dienen beschikbaar te zijn:

- Naam en KvK bedrijf ( dus niet beschikbaar voor particulieren)
- U dient te beschikken over een geldige licentie WIS / ASRA, dit is het werkplaatsinformatie systeem waarbij gebruikerswachtwoord en login overlegd dienen te worden. Informatie over WIS/ASRA kunt u vinden op <http://www.service-and-parts.net/dcagportal/DCAGPortal>
- U dient te beschikken over een stardiagnose diagnose apparaat voorzien van geldige licentie (informatie met betrekking tot diagnose apparatuur vindt u eveneens op <http://www.service-and-parts.net/dcagportal/DCAGPortal> onder de categorie diagnose)
- U dient te beschikken over onze Tips module (informatie met betrekking tot TIPS vindt u eveneens op <http://www.service-and-parts.net/dcagportal/DCAGPortal> onder de categorie Service und Teile Information)
- U dient een afgeronde of gestarte opleiding voor diagnose- of reparatietechnicus MB / smart gevolgd te hebben
- Indien u al beschikt over een diploma RT of DT voor MB of smart dient u aan te kunnen tonen dat u het actuele jaarprogramma volgt op onze academie (voor gegevens over trainingen en opleidingen verwijzen wij u naar onze website, <http://www.mercedes-benz.nl>). U kunt hier onder de categorie service het aanbod van trainingen vinden
- Het ingangsprotocol uitgeprint door middel van de stardiagnose dient voorhanden te zijn en op wens van de adviseur gefaxt of gemaild te worden naar de afdeling Techniek
- U dient voertuiggegevens beschikbaar te hebben zoals chassisnummer, kenteken en kilometerstand.
- U dient een nauwkeurige klachtomschrijving te hebben en tevens een nauwkeurige omschrijving van de reeds uitgevoerde metingen en/of diagnoses
- Indien u aan bovengenoemde voorwaarden voldoet, kunt u bellen met ons telefoonnummer 030-2471911. U kunt hier doorverbonden worden naar de afdeling techniek personenwagens, bestelwagens, trucks of smart

**Wij wijzen u erop op dat aanvragen alleen in behandeling worden genomen, indien aan bovengenoemde criteria is voldaan.**