

## Informations Service

A partir du 01-04-2026

## Agenda 2026

### Journées spéciales avec grille adaptée en 2026

Date	Bureaux	Accessibilité Service Planning	Disponibilité Service d'urgence
Nouvel an - jeudi 1 <sup>er</sup> janvier 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Pont - vendredi 2 janvier 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Lundi de Pâques - lundi 6 avril 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Fête du travail - vendredi 1 <sup>er</sup> mai 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Ascension - jeudi 14 mai 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Pont - vendredi 15 mai 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Lundi de Pentecôte - lundi 25 mai 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Fête Nationale - mardi 21 juillet 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Armistice - mercredi 11 novembre 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Jeudi 24 décembre 2026	ouverts	jusqu'à 15h	indisponible
Jour de Noël - vendredi 25 décembre 2026	fermés	inaccessible	indisponible
Veille du nouvel an - jeudi 31 décembre 2026	ouverts	jusqu'à 15h	indisponible
Nouvel an 2027 - vendredi 1 <sup>er</sup> janvier 2027	fermés	inaccessible	indisponible

**Heidelberg Benelux sa**  
 Avenue du Four à Briques 5, 1140 Bruxelles  
 E [info.bnl@heidelberg.com](mailto:info.bnl@heidelberg.com)  
[www.heidelberg.com](http://www.heidelberg.com)



### Services et tarifs

Ici, nous reprenons les informations utiles relatives aux prestations de Service & Support de Heidelberg Benelux en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg.

### Accessibilité

Pendant les heures de bureau, notre département Back Office est accessible comme suit :

<b>Service Call Intake</b>	02 727 33 50
<b>Spareparts</b>	02 727 33 10
<b>Consumables</b>	02 727 35 11
<b>Prinect</b>	02 727 33 26

<b>Service Call Intake</b>	<a href="mailto:bnl.service@heidelberg.com">bnl.service@heidelberg.com</a>
<b>Spareparts</b>	<a href="mailto:bnl.spareparts@heidelberg.com">bnl.spareparts@heidelberg.com</a>
<b>Consumables</b>	<a href="mailto:bnl.consumables@heidelberg.com">bnl.consumables@heidelberg.com</a>
<b>Prinect Ticket System</b>	<a href="http://www.getprinected.com">www.getprinected.com</a>
<b>Service Administration</b>	<a href="mailto:bnl.serviceadministration@heidelberg.com">bnl.serviceadministration@heidelberg.com</a>

### Heures de bureau

	Service Call Intake	Spareparts Consumables
Du lundi au jeudi	07h00 – 16h15	07h45 – 17h00
Vendredi	07h00 – 14h45	07h45 – 16h20

### Service de garde press

Pour des interventions urgentes vous pouvez joindre notre service de garde via le Call Intake au **+ 32 (0)2 727 33 50**. Le service de garde n'est disponible que pour les machines presses sous contrat de service.

Lundi - Jeudi	16h15 – 20h30
Vendredi	14h45 – 20h30

Les changements sur nos heures d'ouverture sont repris dans notre Agenda Service 2026 consultable sur notre website et au dos de cette brochure.

## Tarifs service

Les tarifs horaires pour le Remote Service, interventions de service standard, entretiens et instruction, exécutés pendant les heures normales de travail :

<b>Prepress</b>	
Entretien préventif, diagnostic et réparation	€ 173,00
Instruction	€ 192,00
Remote service	€ 320,00*
<b>Press</b>	
Entretien préventif, diagnostic et réparation	€ 147,00
Instruction	€ 173,00
Remote Service est disponible que pour les machines sous contrat	
<b>Postpress</b>	
Entretien préventif, diagnostic et réparation	€ 142,00
Instruction	€ 147,00
Remote Service	€ 320,00*
<b>Gallus</b>	
Entretien préventif, diagnostic et réparation	€ 147,00
Instruction	sur demande
Remote Service tarif forfaitaire	€ 556,00
2 premières heures	
Remote Service par heure supplémentaire	€ 305,00
<b>Prinect</b>	
Installation, support logiciel et instruction	€ 209,00

\* la facturation est calculée par 1/2 heure

## Forfait de déplacement

Belgique	€ 265,00
Grand-duché de Luxembourg	€ 404,00

## Supplément pour service de garde

En cas de demande d'une intervention de service pendant la période de garde (voir Service de garde Press à la page 1), suivie par une action de notre technicien le même jour/durant la nuit; un supplément de € 266,00 sera facturé par intervention de service de garde.

## Heures de travail et suppléments

En dehors des heures de travail normales, les frais d'heures supplémentaires suivants seront appliqués :

Du lundi au vendredi	06h00 – 07h00	25%
	17h00 – 20h00	25%
	20h00 – 24h00	50%
Samedi	00h00 – 06h00	100%
	06h00 – 17h00	50%
	17h00 – 00h00	100%
Dimanche et jours fériés	00h00 - 06h00	100%
		100%

## Vente et livraison de pièces détachées

En fonction de l'état de notre stock et du degré d'urgence de la livraison, plusieurs possibilités s'offrent à vous.

Commande	Livraison	Coûts
Avant 16 h	Jour ouvrable	jusqu'à € 300,00 € 33,00
	suivant	à partir de € 300,00 € 13,00

En cas de livraison express, les frais de port en vigueur s'appliquent. Des pièces commandées à la demande du client à partir de € 125,00 par ligne de commande, peuvent être retournées – à condition d'être intactes et inutilisées (à l'exception des pièces électroniques et des pièces qui ne sont pas en stock chez le fournisseur). En outre, le retour doit avoir lieu dans un délai d'un mois après la date de facturation. Un maximum de 80% du montant facturé sera crédité. La reprise des retours se fait exclusivement par nos services moyennant ajout de frais de transport de € 20,00 par colis ou € 60,00 par palette.

*Pour les pièces détachées Gallus : lors de la livraison des pièces de rechange à partir de la Suisse, les frais de transport et d'administration réels seront facturés. Pour une commande inférieure à € 125,00, des frais de € 40,00 seront portés en compte.*

## Conditions de livraison

Pour toute intervention les Conditions Générales de Livraison de Heidelberg Benelux sa, déposées au tribunal de Bruxelles, sont d'application.

**Vous retrouvez tous nos consommables ainsi que toutes nos pièces de rechange originales dans notre eShop.**

→ <https://eshop.heidelberg.com/be>