

Service-informatie

Met ingang van 01-04-2026

Jaaragenda 2026

Speciale dagen met afwijkend rooster in 2026

Datum	Kantoren	Bereikbaarheid Service Planning	Beschikbaarheid Service Nooddienst
Nieuwjaar - donderdag 1 januari 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Brugdag - vrijdag 2 januari 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Paasmaandag - maandag 6 april 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Dag van de Arbeid - vrijdag 1 mei 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Hemelvaartsdag - donderdag 14 mei 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Brugdag - vrijdag 15 mei 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Pinkstermaandag - maandag 25 mei 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Nationale feestdag - dinsdag 21 juli 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Wapenstilstand - woensdag 11 november 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
donderdag 24 december 2026	open	tot 15u	niet beschikbaar
Kerstdag - vrijdag 25 december 2026	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar
Oudjaar - donderdag 31 december 2026	open	tot 15u	niet beschikbaar
Nieuwjaar 2027 - vrijdag 1 januari 2027	gesloten	niet bereikbaar	niet beschikbaar

Heidelberg Benelux nv

Kareelovenlaan 5, 1140 Brussel

E info.bnl@heidelberg.com

www.heidelberg.com



Diensten en tarieven

In deze folder vindt u nuttige informatie over Service & Support van Heidelberg Benelux binnen België en het Groothertogdom Luxemburg.

Bereikbaarheid

Tijdens kantooruren is onze afdeling Back Office als volgt bereikbaar:

Service Call Intake	02 727 33 50
Spareparts	02 727 33 10
Consumables	02 727 35 11
Prinect	02 727 33 26

Service Call Intake bnl.service@heidelberg.com

Spareparts bnl.spareparts@heidelberg.com

Consumables bnl.consumables@heidelberg.com

Prinect Ticket System www.getprinected.com

Service Administration bnl.serviceadministration@heidelberg.com

Kantooruren

	Service Call Intake	Spareparts Consumables
Maandag – donderdag	07.00 – 16.15	07.45 – 17.00
Vrijdag	07.00 – 14.45	07.45 – 16.20

Wachtdienst press

Voor dringende interventies kunt u via hetzelfde Call Intake nummer **02 727 33 50** onze wachtdienst bereiken. Wachtdienst press is uitsluitend beschikbaar voor machines met een serviceovereenkomst.

Maandag t/m donderdag	16.15 – 20.30
Vrijdag	14.45 – 20.30

Afwijkingen op onze openingstijden zijn opgenomen in onze Service Jaaragenda 2026, die u kunt raadplegen op onze website en op de achterzijde van deze brochure.

Servicetarieven

Voor service interventies (onderhoud, diagnose en reparatie), Remote Service, onderhoud en instructie die uitgevoerd worden binnen de normale werktijden, gelden de volgende uurtarieven:

Prepress	
Onderhoud, diagnose en reparatie	€ 173,00
Instructie	€ 192,00
Remote Service	€ 320,00*
Press	
Onderhoud, diagnose en reparatie	€ 147,00
Instructie	€ 173,00
Remote Service uitsluitend beschikbaar voor machines met een serviceovereenkomst	
Postpress	
Onderhoud, diagnose en reparatie	€ 142,00
Instructie	€ 147,00
Remote Service	€ 320,00*
Gallus	
Onderhoud, diagnose en reparatie	€ 147,00
Instructie	op aanvraag
Remote Service vast tarief eerste 2 uur	€ 556,00
Extra uur Remote Service	€ 305,00
Prinect	
Installatie, software support en instructie	€ 209,00

* facturatie per 1/2 uur

Verplaatsingsforfait

België	€ 265,00
Groothertogdom Luxemburg	€ 404,00

Wachtdienstpremie

Bij aanvraag van een service interventie tijdens de wachtdienstperiode (zie Wachtdienst Press op de pagina 1), gevolgd door een inzet van onze technicus in dezelfde avond/nacht, wordt per wachtservice interventie een toeslag van € 266,00 gefactureerd.

Werktijden en toeslagen

Buiten normale werktijden zijn de volgende overwerktoeslagen van toepassing:

Maandag – vrijdag	06.00 – 07.00 uur	25%
	17.00 – 20.00 uur	25%
	20.00 – 24.00 uur	50%
Zaterdag	00.00 – 06.00 uur	100%
	06.00 – 17.00 uur	50%
	17.00 – 00.00 uur	100%
Zondag en feestdagen	00.00 – 6.00 uur	100%
		100%

Verkoop en levering van onderdelen

Afhankelijk van voorraadsituatie en leveringsprioriteit, kunt u kiezen uit diverse mogelijkheden.

Bestellen	Leveren	Kosten	
Voor 16.00 uur	Volgende werkdag	tot € 300,00	€ 33,00
		vanaf € 300,00	€ 13,00

In het geval van expres leveringen zijn de op dat moment geldende koerierskosten van toepassing. Onderdelen die in opdracht van de klant besteld zijn vanaf € 125,00 per orderregel kunnen retour genomen worden – mits onbeschadigd en ongebruikt (uitgezonderd elektronische onderdelen en onderdelen die niet op voorraad zijn bij de leverancier). Bovendien dient de retourontvangst binnen 1 maand na factuurdatum plaats te hebben. Van het factuurbedrag wordt maximaal 80% gecrediteerd. Afhalen retourgoederen wordt uitsluitend door onze diensten verzorgd, waarbij transportkosten van € 20,00 per colli of € 60,00 per pallet in rekening worden gebracht.

Voor Gallus onderdelen: bij levering vanuit Zwitserland worden de werkelijke transport- en administratiekosten aangerekend. Bij een orderwaarde onder € 125,00 wordt € 40,00 kosten aangerekend.

Leveringsvoorwaarden

Op al onze werkzaamheden zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden van Heidelberg Benelux nv van toepassing, gedeponeerd bij de rechtbank te Brussel.

In onze eShop vindt u al onze verbruiksartikelen en originele slijtage onderdelen.

➔ <https://eshop.heidelberg.com/be>