

# Support technique

## Tarifs et conditions des interventions 2024

Tarifs et conditions applicables pour les prestations de service en France métropolitaine.

### Tarifs service standards

Catégorie	Modèles concernés	Prestation	Taux horaire*
Presses HEIDELBERG & GALLUS	Tous	Mécanique	154 €
		Electrique	154 €
		Instruction	196 €
Prinect & CTP	Tous	Electro-mécanique	205 €
		Instruction	205 €
Finition	Tous	Mécanique	154 €
		Electrique	154 €
		Instruction	196 €

\* Tous les prix s'entendent en EUR, TVA légale en vigueur en sus.

## Tarifs standards HT et conditions des interventions de service

Les taux horaires indiqués s'entendent par technicien :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Lundi	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard
Mardi	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard
Mercredi	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard
Jeudi	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard
Vendredi	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard
Samedi	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard

Tarif standard
  Tarif standard +25 %
  Tarif standard +75 % et forfait de 300 € HT
  Tarif standard +150 % et forfait de 900 € HT

### Frais de restauration et de logement

Lorsque le technicien de service est contraint de loger à l'hôtel, une indemnité de nuitée (hôtel + repas) de 166 € HT/jour sera facturée. Une indemnité repas de 25 € HT sera comptée pour toute intervention interrompue par la pause déjeuner.

### Facturation des trajets, heure et km au réel

Les trajets sont facturés à hauteur de 106 € HT/h.  
Les kilomètres sont facturés à hauteur de 1,00 € HT/km.

### Formation (certification Qualiopi)

En application de l'article R.6351-6 du code du travail sur la formation professionnelle. HEIDELBERG France est enregistré sous le n° 11950587095 auprès du préfet de la région Ile-de-France et est à ce titre habilité à facturer ses formations dans le cadre de la formation professionnelle continue.

Nos programmes de formation sont destinés à des professionnels de l'imprimerie, les modules sont établis suivant :

- Une évaluation des connaissances,
- Une approche pédagogique,
- L'alternance de théorie et d'applications pratiques sur vos équipements.

### Nos tarifs forfaitaires : Prépresse – Presse – Finition

1 854 € HT/jour de formation sur site pour 3 stagiaires avec un minimum de deux jours consécutifs en semaine pour la presse et le prépresse.  
273 € HT/jour par stagiaire supplémentaire.

### Equipements sous garantie

Pour toute intervention de service sur un équipement sous garantie, l'équipement doit être mis à notre disposition pendant les horaires de travail standards (du lundi au vendredi 8h/17h).

### Hotline technique/Remote

Les rappels par nos experts HOTLINE concernant un équipement non couvert par un contrat HOTLINE dans la plage horaire allant de 8 heures à 18 heures sont réalisés dans un délai de 45 mn pour 90 % des appels.

**Equipements** : les rappels sont facturés 130 € HT.

**Prinect & CTP** : les rappels sont facturés 105 € HT par tranche de 30 min. Toute demi-heure commencée est facturée à hauteur de 105 € HT.

**GALLUS** : les rappels sont facturés 590 € HT.

### Les rappels suivis d'une intervention d'un technicien HEIDELBERG ne sont pas facturés.

Téléphone HOTLINE presse, prépresse, finition : 01 77 80 74 00  
Courriel : hotlinesystemservice@heidelberg.com

Afin de garantir la meilleure disponibilité de vos presses offset, nous proposons en supplément un service HOTLINE technique (presse électrique) en français en dehors des heures normales, soit de 18 heures à 8 heures du matin en semaine ainsi que les samedis et dimanches, à l'exception du jour de Noël, du 1<sup>er</sup> janvier et du 1<sup>er</sup> mai, soit 362/365j : le **GEN 24/7**.

Le **GEN 24/7** n'est accessible qu'aux clients dont la presse est couverte, a minima, par un contrat HOTLINE Cloud.

### Livraison des pièces détachées avec ou sans service

Plus de 130 000 pièces différentes sont référencées dans nos centres logistiques internationaux, dont 95 % sont livrables à J+1. Une participation aux frais de préparation, de colisage et de transport est facturée pour un montant forfaitaire de 40 € HT par commande.

Nos experts HEIDELBERG sont à votre disposition pour vous aider à identifier les pièces détachées, les consommables techniques, pour un conseil ou un devis :

Téléphone : 01 77 80 74 00

Courriel : piecesdetachees@heidelberg.com

\* TVA légale en vigueur en sus

Sauf pour la Corse & les DOM TOM, prendre contact avec nos services pour l'établissement d'un devis

## Contrat de service XXPlus

Avec les contrats XXPlus, vous bénéficiez à l'achat d'une machine neuve, sur une période de 12 à 60 mois, d'un ensemble de services qui dépasse largement le standard proposé dans le milieu industriel : remplacement de pièces, main-d'œuvre et déplacement, assistance téléphonique, télédiagnostic par internet, etc.

## Contrat de service Partner

Par la suite, notre programme HEIDELBERG Partner vous permet grâce à sa formule 100 % modulaire de construire un contrat de service sur mesure, adapté aux besoins réels de votre entreprise ainsi qu'à votre budget. Ces programmes de services s'appliquent à toute la gamme des produits HEIDELBERG : prépresse, presse et finition.

## Economisez du temps et de l'argent

Avec notre Portail Client HEIDELBERG, notre plateforme de communication interactive, vous accédez à tout moment à des indicateurs pertinents de performance, aux contrats et prestations de services et vous visualisez directement la disponibilité et l'efficacité de vos machines. Vous pouvez aisément communiquer en ligne et transmettre rapidement des informations à notre service technique.

Pour une efficacité maximale dans le traitement de vos appels de service, nous vous suggérons et recommandons les mesures suivantes :

- Indiquez-nous systématiquement votre numéro de compte client, le numéro de série de votre machine, et pour la presse, les numéros des groupes d'impression concernés et le relevé du totalisateur d'impression de votre machine.
- Décrivez-nous le problème afin de favoriser un bon diagnostic et une intervention optimisée sur site et de réduire les coûts et la durée d'intervention.



Notre équipe de 60 techniciens terrain dispose d'outils de diagnostic les plus modernes pour redémarrer les équipements dans les meilleurs délais.

## HEIDELBERG France SAS

24 b, avenue de la Demi-Lune  
CS 50003 Roissy-en-France  
95735 Roissy Charles de Gaulle Cedex  
Tél. : 01 77 80 74 00  
[fr.heidelberg.com](http://fr.heidelberg.com)