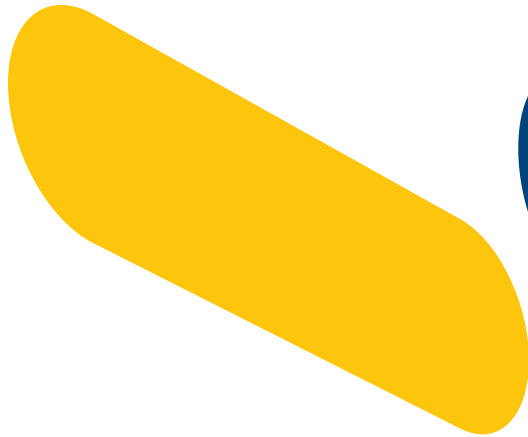




LifeCycle Operations.  
**Disponibilité étendue.**



**HEIDELBERG**



# Support de Heidelberg.

## **Service 24 heures sur 24 pour votre production**

Nous offrons une assistance jour et nuit grâce à laquelle nos clients bénéficient de nos prestations de service, en cas d'urgence, même en dehors des horaires de travail réglementaires: bon nombre de clients Heidelberg travaillent en plusieurs équipes et, souvent aussi, le samedi ou le dimanche. Ces entreprises ont des attentes très diverses envers une organisation de S.A.V. Heidelberg est en mesure de les satisfaire. En dehors des heures de travail habituelles, Heidelberg Suisse SA propose à ses clients un service de permanence pour le dépannage en cas d'urgence, le soir ou le weekend.

### **Service de permanence pour le secteur Presse:**

- Support, analyse des défauts et dépannage par téléphone
- Assistance via Remote Service (si techniquement possible)
- Intervention de techniciens pour l'analyse des défauts et des dommages
- Intervention de techniciens pour la réparation des défauts et des dommages
- Fourniture de pièces de rechange (Commandes sont uniquement possibles pour les machines à imprimer et Suprasetter)

**031 385 04 44**

**Service 24h/24 à partir de 17h30 (le vendredi à partir de 17h00), ainsi que le samedi et le dimanche.**

Dans les secteurs Prinect et Postpresse, aucune intervention de techniciens n'est possible en dehors des horaires de travail réglementaires.



<b>Forfait d'intervention pour les clients disposant d'un contrat de service 24h/24</b>	<b>Heures d'intervention</b>		<b>Forfait d'intervention pour les clients ne disposant pas d'un contrat de service 24h/24</b>
	<b>Service de permanence sur place</b>		
<b>CHF 0.-</b>	lundi - jeudi	17h30 à 22h00	<b>CHF 1'800.-</b>
	vendredi	17h00 à 22h00	
	samedi	08h00 à 14h00	
	<b>Service de permanence sur place</b>		
<b>CHF 300.-</b>	lundi - vendredi	22h00 à 07h30	<b>CHF 1'800.-</b>
	samedi	jusqu'à 08h00	
<b>CHF 500.-</b>	samedi	14h00 à 24h00	
<b>CHF 800.-</b>	dimanche	00h00 à 24h00	
	lundi	00h00 à 07h30	
	<b>Assistance téléphonique/Remote Support</b>		
<b>CHF 0.-</b>	lundi - jeudi	17h30 à 07h30	<b>CHF 400.-</b>
	vendredi de 17h00 jusqu'à	lundi 07h30	
	<b>Fourniture de pièces de rechange</b>		
<b>CHF 0.-</b>	lundi - jeudi	17h30 à 22h00	<b>CHF 0.-</b> (Le service est inclus dans l'assistance téléphonique/Remote Support forfaitaire)
	vendredi	17h00 à 22h00	
	samedi	08h00 à 14h00	

En plus du forfait d'intervention, le temps de travail sur place est facturé en régie, suppléments et forfait de déplacement compris. Si les heures de travail, les frais de déplacement et/ou les pièces de la machine concernée sont couverts par un contrat SystemService plus ou des modules du Partner Programm, la facturation ne porte alors que sur les forfaits d'intervention respectifs et sur les suppléments pour heures supplémentaires.

Le Service 24 heures sur 24 n'est pas disponible les jours suivants aux heures suivantes: du **Jeudi-Saint** 22h00 au **Lundi de Pâques** 22h00, **Ascension**: du mercredi 22h00 au jeudi 22h00, **Pentecôte**: du samedi 08h00 au **Lundi de Pentecôte** 22h00, **Fête Nationale du 1er août**: du 31.07. 22h00 au 01.08. 22h00, **Noël**: du 24.12. 12h00 au 26.12. 22h00, **Saint-Sylvestre/Jour de l'An**: du 31.12. 12h00 au 01.01. 22h00

## Heidelberg Suisse SA

Brunnmattstrasse 20

3001 Berne

Suisse

Téléphone 031 385 01 11

[heidelberg.com/ch](http://heidelberg.com/ch)

### Réalisation

Photographie: Heidelberg Suisse SA

Copie des plaques: Suprasetter

Imprimé sur: Speedmaster

Façonnage: Stahlfolder

Consommables: Saphira

Fontes: Heidelberg Antiqua MI, Heidelberg Gothic MI

**Imprimé en Suisse**

### Marques

Heidelberg et le logo Heidelberg sont des marques déposées de la société Heidelberger Druckmaschinen AG, en Allemagne et dans d'autres pays. Les autres marques mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs titulaires respectifs

**Sous réserves de modifications techniques et autres**



print and equipment CO<sub>2</sub> neutral

**HEIDELBERG**

[www.heidelberg.com/co2](http://www.heidelberg.com/co2) · ID0000000/100000