



The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Service og garanti · 2026-08-04

<https://info.mobilerobot.com/da-dk/support/faq/service-and-warranty>

Service og garanti

Ofte stillede spørgsmål om support til en J1600 efter købet.

Hvilke supportaftaler tilbydes?

Der tilbydes tre standardaftaler, som vælges ved købet. Service på stedet afregnes separat i alle tre aftaler.

Free Plan

- ingen fast årlig betaling;
- service og reservedele købes efter behov til listeprijs;
- ét års garanti;
- softwareopgraderinger det første år;
- onlineportal til selvhjælp.

Basic Care Plan — 4.900 € pr. J1600 pr. år

- softwareopgraderinger, mens aftalen er aktiv;
- ubegrænset fjernsupport;
- ét års garanti inkluderet;
- 10 % rabat på listepriiser for reservedele.

Full Care Plan — 13.000 € pr. J1600 pr. år

- udvidet garanti, mens aftalen er aktiv;
- softwareopgraderinger;
- gratis udskiftning af dele, der er slidt eller gået i stykker ved normal brug;
- 10 % rabat på udskiftning ved hændelige skader eller forkert brug;
- gratis lånemaskine, når en reparation varer mere end to arbejdsdage;
- ubegrænset prioriteret fjernsupport.

Er en serviceaftale obligatorisk?

Nej. Aftalen er valgfri. Free Plan har ingen årlig betaling, og service og reservedele kan købes efter behov.

Hvilken garanti følger der med J1600?

Det første års garanti er inkluderet i alle aftaler, herunder Free Plan. Full Care Plan forlænger garantien, så længe aftalen er aktiv.

Hvordan får jeg hjælp til et teknisk problem?

Direkte fra J1600: Åbn menuen **Help/Support** på touchskærmen, og scan QR-koden for at sende en teknisk forespørgsel direkte til supporten. Du kan også oprette supportsager og uploade enhedslogfiler i supportportalen. Desuden tilbyder virksomheden fjernsupport direkte. Med Basic Care og Full Care er fjernsupport ubegrænset.

Hvem udfører lokal service på J1600?

Din lokale partner (<https://info.mobilerobot.com/da-dk/support/contact/find-a-service-partner/>). Partnerne har serviceteknikere med opdateret produktuddannelse (<https://info.mobilerobot.com/da-dk/support/training/technician-training/>), udfører installation og service på stedet og kan se og oprette supportsager for deres kunder. Virksomheden leverer reservedele, software og teknisk support til partnerne. Se Partnere og tilgængelighed (<https://info.mobilerobot.com/da-dk/support/faq/partners-and-availability/>).

Hvad koster support på stedet?

2.400 € pr. dag plus rejseomkostninger ifølge listepriisen for slutkunder i 2026. Se hele prislisten under Priser og køb (<https://info.mobilerobot.com/da-dk/support/faq/pricing-and-purchasing/>).

Hvad sker der, hvis min J1600 kræver en længerevarende reparation?

Med Full Care Plan får du en gratis lånemaskine, når en reparation varer mere end to arbejdsdage.

Er softwareopgraderinger inkluderet?

Softwareopgraderinger (<https://info.mobilerobot.com/da-dk/documentation/service-maintenance/software-updates/>), det første år er inkluderet i alle aftaler. Basic Care og Full Care omfatter softwareopgraderinger, så længe aftalen er aktiv. Opgraderingen fra Standard til Advanced software (<https://info.mobilerobot.com/da-dk/products/software/advanced-software/>) købes separat. Se Software og integrationer (<https://info.mobilerobot.com/da-dk/support/faq/software-and-integrations/>).