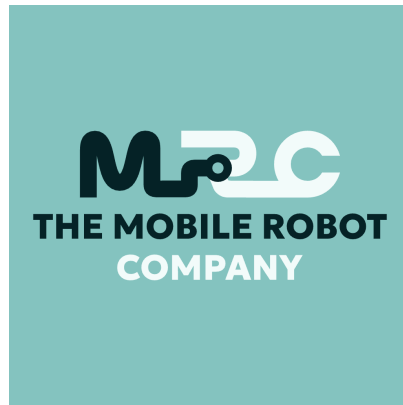




The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Support kontaktieren · 2026-08-04

<https://info.mobilerobot.com/de-de/category/contact-support>

Support kontaktieren

Kontakt zum Support, Suche nach einem Servicepartner in Ihrer Nähe und Ablauf nach dem Absenden einer Anfrage.



Supportanfrage einreichen

Die Möglichkeiten zum Melden eines technischen Problems mit dem J1600 — der QR-Code am Gerät, das Supportportal und Ihr Servicepartner.



Servicepartner finden

So finden Sie einen Vertriebspartner, Integrator oder Servicepartner für den J1600 vor Ort, der Vorführungen, Teststellungen, Kauf und Service anbietet.



Ablauf der Supportbearbeitung

Was nach dem Absenden einer Supportanfrage für den J1600 geschieht – Ferndiagnose, Einbindung des Servicepartners, Vor-Ort-Einsätze und Leihgeräte bei längeren Reparaturen.



Vorgehen im Notfall

So halten Sie einen J1600 mit seinen Not-Halt-Einrichtungen sofort an und melden anschließend ein dringendes Problem.

Servicepartner finden

The Mobile Robot Company vertreibt und wartet den J1600 über ein internationales Netzwerk aus [Vertriebspartnern, Integratoren und Servicepartnern](https://info.mobilerobot.com/de-de/partners/program/partner-types/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/partners/program/partner-types/>). [Die Listenpreise sind öffentlich](https://info.mobilerobot.com/de-de/products/j1600/pricing-and-roi/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/products/j1600/pricing-and-roi/>), das Unternehmen [verkauft Roboter jedoch nicht direkt an Endkunden](https://info.mobilerobot.com/de-de/company/about/business-model/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/company/about/business-model/>). Jede Anfrage wird an einen Partner weitergeleitet, der die Betreuung vor Ort übernimmt.

So nehmen Sie Kontakt auf

1. [Kontaktieren Sie das Unternehmen](https://info.mobilerobot.com/de-de/company/location/contact-information/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/company/location/contact-information/>) über www.mobilerobot.com (<https://www.mobilerobot.com>) oder per E-Mail an hello@mobilerobot.com.
2. Ihre Anfrage wird einem Partner zugewiesen. In der Regel ist dies der Partner mit dem nächstgelegenen Vorführzentrum. Dort steht ein eigener Roboter bereit, sodass Sie den J1600 selbst ausprobieren können.
3. Der Partner setzt sich mit Ihnen in Verbindung und kümmert sich um Vorführungen, Teststellungen, [Angebote](https://info.mobilerobot.com/de-de/products/buying-and-deployment/request-a-quote/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/products/buying-and-deployment/request-a-quote/>), Implementierung und Service.

Leistungen der Partner

Die Partner bieten [Vorführungen vor Ort](https://info.mobilerobot.com/de-de/products/buying-and-deployment/request-a-demonstration/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/products/buying-and-deployment/request-a-demonstration/>) (in der Regel 30–60 Minuten, mit praktischer Erprobung), [kostenpflichtige zweiwöchige Teststellungen](https://info.mobilerobot.com/de-de/products/buying-and-deployment/two-week-trial/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/products/buying-and-deployment/two-week-trial/>), [Installation und Inbetriebnahme](https://info.mobilerobot.com/de-de/products/buying-and-deployment/installation-and-commissioning/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/products/buying-and-deployment/installation-and-commissioning/>), Kundendienst durch [geschulte Außendiensttechniker](https://info.mobilerobot.com/de-de/support/training/technician-training/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/training/technician-training/>) sowie Ersatzteile. Dabei werden sie durch die Ersatzteilversorgung, Software, technische Unterstützung und Schulungen des Unternehmens unterstützt.

Wo Partner verfügbar sind

Der J1600 ist weltweit verfügbar (<https://info.mobilerobot.com/de-de/partners/become-a-partner/country-availability/>), unter anderem in den USA, Kanada, Australien und China. Stand Juni 2026 unterhielt das Unternehmen Vertriebspartnerschaften in acht Ländern, und das Netzwerk wird weiter ausgebaut. Eine öffentliche Liste der Partner nach Ländern ist nicht verfügbar. Kontaktieren Sie das Unternehmen, damit Ihnen ein Partner für Ihren Standort vermittelt wird. Klären Sie länderspezifische Bedingungen, Liefermöglichkeiten und die Verfügbarkeit von Serviceleistungen mit dem Partner.

Partner werden

Qualifizierte Integratoren, Vertriebs- und Servicepartner (<https://info.mobilerobot.com/de-de/partners/become-a-partner/who-we-are-looking-for/>) können sich für ein Land bewerben (<https://info.mobilerobot.com/de-de/partners/program/application-process/>). Weitere Informationen finden Sie im Partnerbereich (<https://info.mobilerobot.com/de-de/category/partners/>).

Vorgehen im Notfall

Wenn eine Situation mit dem J1600 sofortiges Handeln erfordert, halten Sie zuerst das Fahrzeug an und melden Sie anschließend den Vorfall.

J1600 sofort anhalten

Der J1600 bietet mehrere unabhängige Möglichkeiten, ihn sofort anzuhalten:

- **Not-Halt-Taster** (<https://info.mobilerobot.com/de-de/safety-compliance/safety-overview/emergency-stops-and-manual-takeover/>) — das Fahrzeug verfügt über drei Taster. Drücken Sie den nächstgelegenen Taster.
- **Die Deichsel** — wenn Sie die Deichsel greifen oder bewegen, wechselt der J1600 sofort zurück in den manuellen Modus. Die **Deichselpositionsschalter** (<https://info.mobilerobot.com/de-de/safety-compliance/safety-functions/tiller-detection/>) lösen ebenfalls einen Not-Halt aus.
- **Der Auffahrschutzschalter** — hält das Fahrzeug an und lässt es von der Bedienperson weg zurückfahren.
- **Der Schlüsselschalter** — durch Drehen in die Aus-Stellung wird die Stromversorgung unterbrochen.

Der J1600 [hält auch selbstständig an, wenn eine Person in sein 360°-Schutzfeld tritt](https://info.mobilerobot.com/de-de/support/troubleshooting/obstacle-or-safety-field-stops/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/troubleshooting/obstacle-or-safety-field-stops/>). Wie diese Sicherheitsebenen zusammenspielen, erfahren Sie unter [So funktioniert das Sicherheitskonzept des J1600](https://info.mobilerobot.com/de-de/safety-compliance/safety-overview/how-j1600-safety-works/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/safety-compliance/safety-overview/how-j1600-safety-works/>).

WARNUNG

Wenn jemand verletzt wurde, befolgen Sie die betrieblichen Notfallverfahren und verständigen Sie zuerst die örtlichen Rettungsdienste. Diese Seite beschreibt das Anhalten der Maschine und das Melden des Vorfalls. Sie ersetzt nicht die betrieblichen Notfall- und Erste-Hilfe-Verfahren.

Dringendes technisches Problem melden

Nachdem die Situation unter Kontrolle ist:

1. Der J1600 muss angehalten bleiben. Er darf erst wieder in Betrieb genommen werden, wenn die Ursache geklärt ist.
2. Wenden Sie sich direkt an Ihren Servicepartner. So erhalten Sie bei dringenden Fällen am schnellsten Hilfe vor Ort. Siehe [Servicepartner finden](https://info.mobilerobot.com/de-de/support/contact/find-a-service-partner/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/contact/find-a-service-partner/>).
3. Erstellen Sie eine Supportanfrage, damit das technische Team des Unternehmens einbezogen wird: Verwenden Sie den QR-Code „Help/Support“ am Fahrzeug oder das Supportportal. Siehe [Supportanfrage einreichen](https://info.mobilerobot.com/de-de/support/contact/submit-a-support-request/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/contact/submit-a-support-request/>).

Es gibt keine separate, öffentlich angegebene Notfall-Hotline. Dringende Anliegen werden über den Servicepartner und die regulären Supportkanäle bearbeitet. [Full Care](https://info.mobilerobot.com/de-de/support/service-warranty/full-care/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/service-warranty/full-care/>)-Kunden erhalten dabei vorrangigen Remote-Support. Der [allgemeine Kontakt zu The Mobile Robot Company](https://info.mobilerobot.com/de-de/company/locations/contact-information/) (<https://info.mobilerobot.com/de-de/company/locations/contact-information/>) lautet **hello@mobilerobot.com**.