



The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Service und Garantie · 2026-08-04

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

Service und Garantie

Häufige Fragen zu Service und Support für einen J1600 nach dem Kauf.

Welche Servicepakete stehen zur Auswahl?

Beim Kauf stehen drei Standardpakete zur Auswahl. Der Vor-Ort-Service wird bei allen drei Paketen separat berechnet.

Free-Paket

- keine feste Jahresgebühr;
- Serviceleistungen und Ersatzteile nach Bedarf zum Listenpreis;
- Garantie im ersten Jahr;
- Software-Upgrades im ersten Jahr;
- Online-Selbsthilfeportal.

Basic Care-Paket — 4.900 € pro Gerät und Jahr

- Software-Upgrades während der Laufzeit des Pakets;
- unbegrenzter Fernsupport;
- Garantie im ersten Jahr enthalten;
- 10 % Rabatt auf die Listenpreise für Ersatzteile.

Full Care-Paket — 13.000 € pro Gerät und Jahr

- verlängerte Garantie während der Laufzeit des Pakets;
- Software-Upgrades;
- kostenloser Ersatz von Teilen, die bei normalem Gebrauch verschleßen oder defekt werden;
- 10 % Rabatt auf Ersatz bei versehentlich verursachten Schäden oder unsachgemäßer Verwendung;
- kostenloses Leihgerät, wenn eine Reparatur länger als zwei Arbeitstage dauert;
- unbegrenzter, priorisierter Fernsupport.

Ist ein Kundendienstvertrag verpflichtend?

Nein. Der Vertrag ist optional — beim Free-Paket fällt keine Jahresgebühr an, und Serviceleistungen sowie Ersatzteile können nach Bedarf erworben werden.

Welche Garantie gilt für den J1600?

Bei jedem Paket einschließlich des Free-Pakets ist die Garantie im ersten Jahr enthalten. Das Full Care-Paket verlängert die Garantie für die gesamte Laufzeit des Pakets.

Wie erhalte ich Hilfe bei einem technischen Problem?

Direkt am Gerät: Öffnen Sie auf dem Touchscreen das Menü **Help/Support** und scannen Sie den QR-Code, um eine technische Anfrage direkt an den Support zu senden. Über das Supportportal können Sie außerdem Tickets einreichen und Geräteprotokolle hochladen. Fernsupport erhalten Sie auch direkt vom Unternehmen. Bei Basic Care und Full Care ist der Fernsupport unbegrenzt.

Wer übernimmt den Service für das Gerät vor Ort?

Ihr Servicepartner vor Ort (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/contact/find-a-service-partner/>). Die Partner beschäftigen Außendiensttechniker mit aktueller Produktschulung (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/training/technician-training/>), übernehmen die Installation und den Vor-Ort-Service und können die Supporttickets ihrer Kunden einsehen und erstellen. Das Unternehmen stellt den Partnern Ersatzteile, Software und technischen Support bereit. Siehe Partner und Verfügbarkeit (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/faq/partners-and-availability/>).

Was kostet der Vor-Ort-Service?

Der Endkundenlistenpreis für 2026 beträgt 2.400 € pro Tag zuzüglich Reisekosten. Die vollständige Preisliste finden Sie unter Preise und Bestellung (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/faq/pricing-and-purchasing/>).

Was geschieht, wenn an meinem Gerät eine längere Reparatur erforderlich ist?

Beim Full Care-Paket erhalten Sie ein kostenloses Leihgerät, wenn eine Reparatur länger als zwei Arbeitstage dauert.

Sind Software-Upgrades enthalten?

Software-Upgrades (<https://info.mobilerobot.com/de-de/documentation/service-maintenance/software-updates/>), im ersten Jahr sind bei jedem Paket enthalten. Basic Care und Full Care umfassen Software-Upgrades während der gesamten Laufzeit des Pakets. Das Upgrade von Standard auf Advanced software (<https://info.mobilerobot.com/de-de/products/software/advanced-software/>) muss separat erworben werden — siehe Software und Integrationen (<https://info.mobilerobot.com/de-de/support/faq/software-and-integrations/>).