



The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Contactar con asistencia · 2026-08-04

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

Contactar con asistencia

Cómo contactar con asistencia, encontrar un socio de servicio cercano y saber qué ocurre después de enviar una solicitud.



Enviar una solicitud de asistencia

Canales para comunicar una incidencia técnica del J1600 mediante el código QR de la máquina, el portal de asistencia o su socio de servicio.



Encuentre un socio de servicio técnico

Cómo ponerse en contacto con un distribuidor, integrador o socio de servicio técnico local de J1600 para demostraciones, pruebas, compra y servicio técnico.



Proceso de atención de una solicitud de soporte

Qué ocurre después de enviar una solicitud de soporte para el J1600 — diagnóstico remoto, intervención del servicio técnico asociado, visitas in situ y robots de préstamo durante...



Instrucciones de contacto en caso de emergencia

Cómo detener de inmediato un J1600 mediante sus mandos de emergencia y cómo notificar después una incidencia urgente.

Encuentre un socio de servicio técnico

The Mobile Robot Company vende y presta servicio técnico para el J1600 a través de una red internacional de [distribuidores, integradores y socios de servicio técnico](https://info.mobilerobot.com/es-es/partners/program/partner-types/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/partners/program/partner-types/>). [Los precios de tarifa son públicos](https://info.mobilerobot.com/es-es/products/j1600/pricing-and-roi/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/products/j1600/pricing-and-roi/>), pero la empresa [no vende robots directamente a los usuarios finales](https://info.mobilerobot.com/es-es/company/about/business-model/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/company/about/business-model/>): todas las consultas se remiten a un socio que gestiona la relación local.

Cómo ponerse en contacto

1. [Póngase en contacto con la empresa](https://info.mobilerobot.com/es-es/company/locations/contact-information/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/company/locations/contact-information/>) a través de www.mobilerobot.com (<https://www.mobilerobot.com>) o por correo electrónico en hello@mobilerobot.com.
2. Su consulta se asignará a un socio; por regla general, será el que disponga del centro de demostración más cercano, con una sala de exposición y un robot dedicado para que pueda probar personalmente el J1600.
3. El socio se pondrá en contacto con usted para gestionar demostraciones, pruebas, [presupuestos](https://info.mobilerobot.com/es-es/products/buying-and-deployment/request-a-quote/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/products/buying-and-deployment/request-a-quote/>), implantación y servicio técnico.

Qué hacen los socios

Los socios ofrecen [demostraciones locales](https://info.mobilerobot.com/es-es/products/buying-and-deployment/request-a-demonstration/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/products/buying-and-deployment/request-a-demonstration/>) (normalmente de 30–60 minutos y con una prueba práctica), [pruebas de pago de dos semanas](https://info.mobilerobot.com/es-es/products/buying-and-deployment/two-week-trial/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/products/buying-and-deployment/two-week-trial/>), [instalación y puesta en marcha](https://info.mobilerobot.com/es-es/products/buying-and-deployment/installation-and-commissioning/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/products/buying-and-deployment/installation-and-commissioning/>), [servicio posventa con técnicos de servicio en campo cualificados](https://info.mobilerobot.com/es-es/support/training/technician-training/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/training/technician-training/>) y repuestos, con el respaldo del suministro de repuestos, el software, la asistencia técnica y la formación de la empresa.

Dónde hay socios

El J1600 está disponible en todo el mundo (<https://info.mobilerobot.com/es-es/partners/become-a-partner/country-availability/>), incluidos Estados Unidos, Canadá, Australia y China. En junio de 2026, la empresa contaba con acuerdos de distribución en ocho países y la red seguía creciendo. No hay disponible una lista pública de socios por país. Póngase en contacto con la empresa para que le asigne un socio que preste servicio en su zona y confirme con él las condiciones específicas del país, la entrega y la cobertura del servicio técnico.

Cómo convertirse en socio

Los integradores, distribuidores y socios de servicio técnico que cumplan los requisitos (<https://info.mobilerobot.com/es-es/partners/become-a-partner/who-we-are-looking-for/>) pueden presentar una solicitud por país (<https://info.mobilerobot.com/es-es/partners/program/application-process/>). Consulte la sección para socios (<https://info.mobilerobot.com/es-es/category/partners/>).

Instrucciones de contacto en caso de emergencia

Si una situación con el J1600 requiere una actuación inmediata, detenga primero el robot y después notifique la incidencia.

Detención inmediata del robot

El J1600 dispone de varios medios independientes para detenerlo de inmediato:

- **Pulsadores de parada de emergencia** (<https://info.mobilerobot.com/es-es/safety-compliance/safety-overview/emergency-stops-and-manual-takeover/>) — el vehículo tiene tres; pulse el más cercano.
- **El timón** — al empuñar o mover el timón, el robot vuelve inmediatamente al control manual; además, los [interruptores de posición del timón](https://info.mobilerobot.com/es-es/safety-compliance/safety-functions/tiller-detection/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/safety-compliance/safety-functions/tiller-detection/>) también actúan como parada de emergencia.
- **El pulsador antiaplastamiento** — detiene el vehículo y hace que retroceda para alejarse del operador.
- **El interruptor de llave** — al girarlo a la posición de apagado, se corta la alimentación.

El robot también [se detiene automáticamente cuando una persona entra en su campo de protección de 360°](https://info.mobilerobot.com/es-es/support/troubleshooting/obstacle-or-safety-field-stops/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/troubleshooting/obstacle-or-safety-field-stops/>). Para saber cómo funcionan conjuntamente estas medidas, consulte [Cómo funciona la seguridad del J1600](https://info.mobilerobot.com/es-es/safety-compliance/safety-overview/how-j1600-safety-works/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/safety-compliance/safety-overview/how-j1600-safety-works/>).

ADVERTENCIA

Si alguien resulta herido, siga los procedimientos de emergencia de sus instalaciones y contacte primero con los servicios de emergencia locales. Esta página explica cómo detener la máquina y notificar la incidencia; no sustituye los procedimientos de emergencia y primeros auxilios de sus instalaciones.

Notificación de una incidencia técnica urgente

Una vez controlada la situación:

1. Mantenga detenido el robot. No vuelva a ponerlo en servicio hasta que se haya determinado la causa.
2. Contacte directamente con su servicio técnico asociado; es la vía más rápida para obtener asistencia local urgente. Consulte [Buscar un servicio técnico asociado](https://info.mobilerobot.com/es-es/support/contact/find-a-service-partner/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/contact/find-a-service-partner/>).
3. Envíe una solicitud de asistencia para que intervenga el equipo técnico de la empresa: utilice el código QR de Help/Support de la máquina o el portal de asistencia. Consulte [Enviar una solicitud de asistencia](https://info.mobilerobot.com/es-es/support/contact/submit-a-support-request/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/contact/submit-a-support-request/>).

No hay ninguna línea de emergencia específica publicada; las incidencias urgentes se gestionan a través del servicio técnico asociado y de los canales de asistencia habituales, con asistencia remota prioritaria para los clientes de [Full Care](https://info.mobilerobot.com/es-es/support/service-warranty/full-care/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/service-warranty/full-care/>). El [contacto general de The Mobile Robot Company](https://info.mobilerobot.com/es-es/company/locations/contact-information/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/company/locations/contact-information/>), es [**hello@mobilerobot.com**](mailto:hello@mobilerobot.com).