



The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Servicio técnico y garantía · 2026-08-04

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

Servicio técnico y garantía

Preguntas habituales sobre la asistencia para un J1600 después de la compra.

¿Qué planes de asistencia están disponibles?

Hay tres paquetes estándar, entre los que se elige al realizar la compra. En los tres, el servicio in situ se contrata por separado.

Plan Free

- sin cuota anual fija;
- contratación de servicio técnico y compra de repuestos según las necesidades, a precio de tarifa;
- garantía durante el primer año;
- actualizaciones de software durante el primer año;
- portal de autoayuda en línea.

Plan Basic Care — 4.900 € por robot y año

- actualizaciones de software mientras el plan esté activo;
- asistencia remota ilimitada;
- garantía del primer año incluida;
- 10 % de descuento sobre los precios de tarifa de los repuestos.

Plan Full Care — 13.000 € por robot y año

- garantía ampliada mientras el plan esté activo;
- actualizaciones de software;
- sustitución gratuita de las piezas desgastadas o averiadas por el uso normal;
- 10 % de descuento en la sustitución de piezas por daños accidentales o uso indebido;
- robot de préstamo gratuito cuando una reparación dure más de dos días laborables;

- asistencia remota prioritaria e ilimitada.

¿Es obligatorio contratar un acuerdo posventa?

No. El acuerdo es opcional: el plan Free no conlleva ninguna cuota anual, y el servicio técnico y los repuestos pueden adquirirse según las necesidades.

¿Qué garantía incluye el J1600?

Todos los planes, incluido el plan Free, incluyen el primer año de garantía. El plan Full Care amplía la garantía mientras el plan esté activo.

¿Cómo obtengo ayuda para resolver un problema técnico?

Directamente desde la máquina: abra el menú **Help/Support** de la pantalla táctil y escanee el código QR para enviar una solicitud técnica directamente al equipo de asistencia. El portal de asistencia también permite crear solicitudes y cargar registros del equipo, y la empresa presta asistencia remota directamente. Con los planes Basic Care y Full Care, la asistencia remota es ilimitada.

¿Quién se encarga localmente del servicio técnico del robot?

Su socio local (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/contact/find-a-service-partner/>). Los socios cuentan con técnicos de campo con formación actualizada sobre el producto (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/training/technician-training/>), realizan la instalación y prestan servicio in situ, y pueden consultar y crear solicitudes de asistencia para sus clientes. La empresa los respalda con repuestos, software y asistencia técnica. Consulte Socios y disponibilidad (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/faq/partners-and-availability/>).

¿Cuánto cuesta la asistencia in situ?

2.400 € al día más gastos de desplazamiento, según la tarifa de 2026 para el usuario final. Consulte la lista de precios completa en [Precios y compra](https://info.mobilerobot.com/es-es/support/faq/pricing-and-purchasing/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/faq/pricing-and-purchasing/>).

¿Qué ocurre si mi robot requiere una reparación prolongada?

Con el plan Full Care, recibirá gratuitamente un robot de préstamo cuando una reparación dure más de dos días laborables.

¿Se incluyen las actualizaciones de software?

Las [actualizaciones de software](https://info.mobilerobot.com/es-es/documentation/service-maintenance/software-updates/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/documentation/service-maintenance/software-updates/>), durante el primer año están incluidas en todos los planes. Basic Care y Full Care incluyen actualizaciones de software mientras el plan esté activo. La actualización de Standard software a [Advanced software](https://info.mobilerobot.com/es-es/products/software/advanced-software/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/products/software/advanced-software/>) se adquiere por separado. Consulte [Software e integraciones](https://info.mobilerobot.com/es-es/support/faq/software-and-integrations/) (<https://info.mobilerobot.com/es-es/support/faq/software-and-integrations/>).