



The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Contacter l'assistance · 2026-08-04

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

Contacteur l'assistance

Comment contacter l'assistance, trouver un partenaire de service près de chez vous et connaître la suite donnée à votre demande.



Envoyer une demande d'assistance

Les canaux permettant de signaler un problème technique concernant le J1600 — le code QR affiché sur la machine, le portail d'assistance et votre partenaire de maintenance.



Trouver un partenaire local

Comment être mis en relation avec un distributeur, un intégrateur ou un partenaire de maintenance local du J1600 pour une démonstration, un essai, un achat ou une intervention d...



Processus de traitement des demandes d'assistance

Ce qui se passe après l'envoi d'une demande d'assistance pour un J1600 — diagnostic à distance, intervention du partenaire, intervention sur site et robot de prêt en cas de réparation...



Consignes en cas d'urgence

Comment arrêter immédiatement un J1600 à l'aide de ses dispositifs d'urgence, puis signaler un problème urgent.

Trouver un partenaire local

The Mobile Robot Company vend et assure la maintenance du J1600 par l'intermédiaire d'un réseau international de [distributeurs, d'intégrateurs et de partenaires de maintenance](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/partners/program/partner-types/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/partners/program/partner-types/>). [Les tarifs catalogue sont publics](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/j1600/pricing-and-roi/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/j1600/pricing-and-roi/>), mais l'entreprise [ne vend pas directement ses robots aux utilisateurs finaux](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/company/about/business-model/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/company/about/business-model/>) — chaque demande est transmise à un partenaire qui gère la relation locale.

Comment être mis en relation

1. [Contactez l'entreprise](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/company/locations/contact-information/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/company/locations/contact-information/>) sur www.mobilerobot.com (<https://www.mobilerobot.com>) ou par e-mail à l'adresse hello@mobilerobot.com.
2. Votre demande est attribuée à un partenaire — en règle générale, celui dont le centre de démonstration est le plus proche. Ce showroom dispose d'un J1600 dédié que vous pouvez essayer directement.
3. Le partenaire vous recontacte pour organiser les démonstrations, les essais, les [devis](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/buying-and-deployment/request-a-quote/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/buying-and-deployment/request-a-quote/>), le déploiement et la maintenance.

Prestations des partenaires

Les partenaires assurent des [démonstrations locales](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/buying-and-deployment/request-a-demonstration/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/buying-and-deployment/request-a-demonstration/>) (généralement de 30 à 60 minutes, avec prise en main), des [essais payants de deux semaines](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/buying-and-deployment/two-week-trial/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/buying-and-deployment/two-week-trial/>), l'[installation et la mise en service](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/buying-and-deployment/installation-and-commissioning/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/buying-and-deployment/installation-and-commissioning/>), le service après-vente avec des [techniciens d'intervention formés](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/training/technician-training/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/training/technician-training/>), ainsi que la fourniture de pièces détachées — avec l'appui de l'entreprise pour l'approvisionnement en pièces, les logiciels, l'assistance technique et la formation.

Pays couverts par les partenaires

Le J1600 est disponible dans le monde entier (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/partners/become-a-partner/country-availability/>), notamment aux États-Unis, au Canada, en Australie et en Chine. En juin 2026, l'entreprise comptait des partenariats de distribution dans huit pays et continuait à développer son réseau. Aucune liste publique des partenaires par pays n'est disponible — contactez l'entreprise pour être mis en relation avec un partenaire couvrant votre région, puis confirmez avec lui les conditions propres au pays, les modalités de livraison et la couverture de maintenance.

Devenir partenaire

Les intégrateurs, distributeurs et partenaires de maintenance qualifiés (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/partners/become-a-partner/who-we-are-looking-for/>) peuvent déposer une candidature par pays (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/partners/program/application-process/>). Consultez la rubrique consacrée aux partenaires (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/category/partners/>).

Consignes en cas d'urgence

Si une situation impliquant le J1600 nécessite une intervention immédiate, arrêtez d'abord le robot, puis signalez l'incident.

Arrêt immédiat du robot

Le J1600 dispose de plusieurs moyens indépendants permettant de l'arrêter immédiatement :

- **Boutons d'arrêt d'urgence** (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/safety-compliance/safety-overview/emergency-stops-and-manual-takeover/>) — le véhicule en possède trois ; appuyez sur le plus proche.
- **Le timon** — le fait de saisir ou de déplacer le timon rend immédiatement la commande manuelle à l'opérateur. Les [contacteurs de position du timon](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/safety-compliance/safety-functions/tiller-detection/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/safety-compliance/safety-functions/tiller-detection/>) assurent également une fonction d'arrêt d'urgence.
- **Le bouton anti-écrasement** — arrête le véhicule et inverse son sens de marche pour l'éloigner de l'opérateur.
- **Le contacteur à clé** — placez-le en position d'arrêt pour couper l'alimentation électrique.

Le robot [s'arrête également automatiquement lorsqu'une personne pénètre dans son champ de protection à 360°](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/troubleshooting/obstacle-or-safety-field-stops/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/troubleshooting/obstacle-or-safety-field-stops/>). Pour savoir comment ces dispositifs fonctionnent conjointement, consultez [le fonctionnement de la sécurité du J1600](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/safety-compliance/safety-overview/how-j1600-safety-works/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/safety-compliance/safety-overview/how-j1600-safety-works/>).

AVERTISSEMENT

Si une personne est blessée, appliquez d'abord les procédures d'urgence de votre site et contactez les services d'urgence locaux. Cette page explique comment arrêter la machine et signaler l'incident. Elle ne remplace pas les procédures d'urgence et de premiers secours propres à votre site.

Signalement d'un problème technique urgent

Une fois la situation maîtrisée :

1. Laissez le robot à l'arrêt. Ne le remettez pas en service tant que la cause n'a pas été identifiée.
2. Contactez directement votre partenaire de maintenance. C'est le moyen le plus rapide d'obtenir une assistance locale urgente. Consultez [Trouver un partenaire de maintenance](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/contact/find-a-service-partner/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/contact/find-a-service-partner/>).
3. Ouvrez une demande d'assistance afin que l'équipe technique de l'entreprise intervienne : utilisez le code QR Help/Support apposé sur la machine ou le portail d'assistance. Consultez [Envoyer une demande d'assistance](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/contact/submit-a-support-request/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/contact/submit-a-support-request/>).

Aucun numéro d'urgence distinct n'est publié. Les problèmes urgents sont traités par le partenaire et par les canaux d'assistance habituels, avec une assistance à distance prioritaire pour les clients [Full Care](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/service-warranty/full-care/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/service-warranty/full-care/>). L'[adresse de contact générale de The Mobile Robot Company](https://info.mobilerobot.com/fr-fr/company/locations/contact-information/) (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/company/locations/contact-information/>), est **hello@mobilerobot.com**.