



The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Service après-vente et garantie · 2026-08-04

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

Service après-vente et garantie

Questions fréquentes sur l'assistance après l'achat d'un J1600.

Quelles formules d'assistance sont proposées ?

Trois formules standard, choisies lors de l'achat. Les interventions sur site sont facturées séparément dans les trois formules.

Formule Free

- aucun forfait annuel fixe ;
- interventions et pièces achetées à la demande au prix catalogue ;
- garantie pendant la première année ;
- mises à niveau logicielles pendant la première année ;
- portail d'aide en libre-service en ligne.

Formule Basic Care — 4 900 € par robot et par an

- mises à niveau logicielles tant que la formule est active ;
- assistance à distance illimitée ;
- garantie pendant la première année incluse ;
- remise de 10 % sur les prix catalogue des pièces.

Formule Full Care — 13 000 € par robot et par an

- extension de garantie tant que la formule est active ;
- mises à niveau logicielles ;
- remplacement gratuit des pièces usées ou cassées dans le cadre d'une utilisation normale ;
- remise de 10 % sur les remplacements dus à un dommage accidentel ou à une mauvaise utilisation ;
- prêt gratuit d'un robot lorsqu'une réparation dure plus de deux jours ouvrés ;
- assistance à distance prioritaire et illimitée.

Un contrat de service après-vente est-il obligatoire ?

Non. Le contrat est facultatif : la formule Free ne comporte aucun forfait annuel, et les interventions et les pièces peuvent être achetées à la demande.

De quelle garantie le J1600 bénéficie-t-il ?

La première année de garantie est incluse dans toutes les formules, y compris la formule Free. La formule Full Care prolonge la garantie tant qu'elle reste active.

Comment obtenir de l'aide pour un problème technique ?

Directement depuis la machine : ouvrez le menu **Help/Support** sur l'écran tactile et scannez le code QR pour envoyer une demande technique directement au service d'assistance. Le portail d'assistance permet également de créer des tickets et de téléverser les journaux de la machine. Une assistance à distance est aussi proposée directement par l'entreprise. Avec Basic Care et Full Care, l'assistance à distance est illimitée.

Qui assure localement la maintenance du robot ?

Votre partenaire local (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/contact/find-a-service-partner/>). Les partenaires emploient des techniciens d'intervention disposant d'une formation produit à jour (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/training/technician-training/>), assurent l'installation et les interventions sur site, et peuvent consulter et créer des tickets d'assistance pour leurs clients. L'entreprise leur fournit les pièces, les logiciels et l'assistance technique nécessaires. Voir Partenaires et disponibilité (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/faq/partners-and-availability/>).

Combien coûte une intervention sur site ?

2 400 € par jour, plus les frais de déplacement, selon le prix catalogue utilisateur final 2026. Consultez la liste complète des prix dans Tarifs et achat (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/faq/pricing-and-purchasing/>).

Que se passe-t-il si mon robot nécessite une réparation longue ?

Avec la formule Full Care, vous bénéficiez du prêt gratuit d'un robot lorsqu'une réparation dure plus de deux jours ouvrés.

Les mises à niveau logicielles sont-elles incluses ?

Les mises à niveau logicielles (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/documentation/service-maintenance/software-updates/>), de la première année sont incluses dans toutes les formules. Basic Care et Full Care incluent les mises à niveau logicielles tant que la formule reste active. Le passage de Standard software à Advanced software (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/products/software/advanced-software/>) doit être acheté séparément — voir Logiciels et intégrations (<https://info.mobilerobot.com/fr-fr/support/faq/software-and-integrations/>).