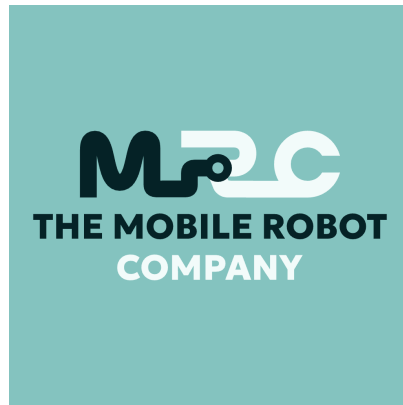




The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Contattare l'assistenza · 2026-08-04

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

Contattare l'assistenza

Come contattare l'assistenza, trovare un partner di assistenza nelle vicinanze e cosa accade dopo l'invio di una richiesta.



Inviare una richiesta di assistenza

I canali per segnalare un problema tecnico del J1600 — il codice QR sulla macchina, il portale di assistenza e il partner di assistenza.



Trovare un partner di assistenza

Come entrare in contatto con un distributore, un integratore o un partner di assistenza J1600 locale per dimostrazioni, prove, acquisto e assistenza.



Processo di gestione delle richieste di assistenza

Cosa accade dopo aver inviato una richiesta di assistenza per il J1600 — diagnosi da remoto, coinvolgimento del partner, interventi in loco e robot sostitutivi in caso di riparazioni prolungate.



Indicazioni in caso di emergenza

Come arrestare immediatamente un J1600 mediante i dispositivi di emergenza e come segnalare successivamente un problema urgente.

Trovare un partner di assistenza

The Mobile Robot Company vende e fornisce assistenza per il J1600 attraverso una rete internazionale di [distributori, integratori e partner di assistenza](https://info.mobilerobot.com/it-it/partners/program/partner-types/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/partners/program/partner-types/>). [I prezzi di listino sono pubblici](https://info.mobilerobot.com/it-it/products/j1600/pricing-and-roi/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/products/j1600/pricing-and-roi/>), ma l'azienda [non vende direttamente i robot agli utenti finali](https://info.mobilerobot.com/it-it/company/about/business-model/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/company/about/business-model/>): ogni richiesta viene inoltrata a un partner che gestisce il rapporto a livello locale.

Come entrare in contatto

1. [Contatti l'azienda](https://info.mobilerobot.com/it-it/company/locations/contact-information/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/company/locations/contact-information/>), tramite www.mobilerobot.com (<https://www.mobilerobot.com>) o via e-mail all'indirizzo hello@mobilerobot.com.
2. La richiesta viene assegnata a un partner, di norma quello con il centro dimostrativo più vicino, dotato di un J1600 dedicato che può provare personalmente.
3. Il partner la ricontatta per dimostrazioni, prove, [preventivi](https://info.mobilerobot.com/it-it/products/buying-and-deployment/request-a-quote/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/products/buying-and-deployment/request-a-quote/>), implementazione e assistenza.

Cosa fanno i partner

I partner forniscono [dimostrazioni in loco](https://info.mobilerobot.com/it-it/products/buying-and-deployment/request-a-demonstration/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/products/buying-and-deployment/request-a-demonstration/>) (in genere 30–60 minuti, con prova pratica), [prove a pagamento di due settimane](https://info.mobilerobot.com/it-it/products/buying-and-deployment/two-week-trial/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/products/buying-and-deployment/two-week-trial/>), [installazione e messa in servizio](https://info.mobilerobot.com/it-it/products/buying-and-deployment/installation-and-commissioning/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/products/buying-and-deployment/installation-and-commissioning/>), assistenza post-vendita con [tecnici di assistenza sul campo qualificati](https://info.mobilerobot.com/it-it/support/training/technician-training/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/training/technician-training/>) e ricambi, con il supporto dell'azienda per la fornitura dei ricambi, il software, l'assistenza tecnica e la formazione.

Dove sono presenti i partner

Il J1600 è disponibile in tutto il mondo (<https://info.mobilerobot.com/it-it/partners/become-a-partner/country-availability/>), inclusi Stati Uniti, Canada, Australia e Cina. A giugno 2026 l'azienda aveva accordi di distribuzione in otto paesi e la rete era in espansione. Non è disponibile un elenco pubblico dei partner per paese. Contatti l'azienda per essere messo in contatto con un partner che opera nella sua zona e confermi con quest'ultimo le condizioni specifiche per il paese, la consegna e la copertura dell'assistenza.

Diventare partner

Integratori, distributori e partner di assistenza qualificati (<https://info.mobilerobot.com/it-it/partners/become-a-partner/who-we-are-looking-for/>) possono presentare la candidatura per il proprio paese (<https://info.mobilerobot.com/it-it/partners/program/application-process/>).
Consulti la sezione dedicata ai partner (<https://info.mobilerobot.com/it-it/category/partners/>).

Indicazioni in caso di emergenza

Se una situazione relativa al J1600 richiede un intervento immediato, arresti prima il robot e poi segnali il problema.

Arresto immediato del robot

Il J1600 dispone di diversi sistemi indipendenti per arrestarlo immediatamente:

- **Pulsanti di arresto di emergenza** (<https://info.mobilerobot.com/it-it/safety-compliance/safety-overview/emergency-stops-and-manual-takeover/>) — il carrello ne ha tre; preme quello più vicino.
- **Il timone** — afferrando o muovendo il timone, il robot torna immediatamente sotto il controllo manuale dell'operatore; anche gli [interruttori di posizione del timone](https://info.mobilerobot.com/it-it/safety-compliance/safety-functions/tiller-detection/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/safety-compliance/safety-functions/tiller-detection/>) fungono da arresto di emergenza.
- **Il pulsante antischiacciamento** — arresta il carrello e lo fa retrocedere, allontanandolo dall'operatore.
- **Il selettore a chiave** — ruotandolo in posizione di spegnimento, si disattiva l'alimentazione.

Il robot [si arresta inoltre automaticamente quando una persona entra nel suo campo di protezione a 360°](https://info.mobilerobot.com/it-it/support/troubleshooting/obstacle-or-safety-field-stops/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/troubleshooting/obstacle-or-safety-field-stops/>). Per sapere come interagiscono questi livelli di sicurezza, consulti [Come funziona la sicurezza del J1600](https://info.mobilerobot.com/it-it/safety-compliance/safety-overview/how-j1600-safety-works/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/safety-compliance/safety-overview/how-j1600-safety-works/>).

AVVERTENZA

Se qualcuno è rimasto ferito, segua innanzitutto le procedure di emergenza della sede e contatti i servizi di emergenza locali. Questa pagina descrive come arrestare la macchina e segnalare il problema, ma non sostituisce le procedure di emergenza e di primo soccorso della sede.

Segnalazione di un problema tecnico urgente

Dopo aver messo la situazione sotto controllo:

1. Lasci il robot fermo. Non lo rimetta in servizio finché non è stata individuata la causa.
2. Contatti direttamente il partner di assistenza: è il modo più rapido per ottenere assistenza urgente nella sua zona. Consulti [Trova un partner di assistenza](https://info.mobilerobot.com/it-it/support/contact/find-a-service-partner/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/contact/find-a-service-partner/>).
3. Apra una richiesta di assistenza per coinvolgere il team tecnico dell'azienda: utilizzi il codice QR Help/Support (Assistenza) sulla macchina o il portale di assistenza. Consulti [Invia una richiesta di assistenza](https://info.mobilerobot.com/it-it/support/contact/submit-a-support-request/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/contact/submit-a-support-request/>).

Non è disponibile un numero di emergenza pubblico dedicato; i problemi urgenti vengono gestiti tramite il partner e i normali canali di assistenza, con assistenza remota prioritaria per i clienti [Full Care](https://info.mobilerobot.com/it-it/support/service-warranty/full-care/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/service-warranty/full-care/>). Il [contatto generale di The Mobile Robot Company](https://info.mobilerobot.com/it-it/company/locations/contact-information/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/company/locations/contact-information/>) è [**hello@mobilerobot.com**](mailto:hello@mobilerobot.com).