



The Mobile Robot Company

Knowledge Center — Assistenza e garanzia · 2026-08-04

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

Assistenza e garanzia

Domande frequenti sull'assistenza per un J1600 dopo l'acquisto.

Quali piani di assistenza sono disponibili?

Sono disponibili tre pacchetti standard, da scegliere al momento dell'acquisto. In tutti e tre i casi, l'assistenza in loco è separata.

Piano Free

- nessun pagamento annuale fisso;
- assistenza e ricambi acquistabili secondo necessità al prezzo di listino;
- garanzia per il primo anno;
- aggiornamenti software per il primo anno;
- portale online per la risoluzione autonoma dei problemi.

Piano Basic Care — 4.900 € per robot all'anno

- aggiornamenti software per tutta la durata del piano;
- assistenza da remoto illimitata;
- garanzia per il primo anno inclusa;
- sconto del 10% sui prezzi di listino dei ricambi.

Piano Full Care — 13.000 € per robot all'anno

- garanzia estesa per tutta la durata del piano;
- aggiornamenti software;
- sostituzione gratuita dei componenti usurati o guasti durante il normale utilizzo;
- sconto del 10% sulla sostituzione in caso di danni accidentali o uso improprio;
- robot sostitutivo gratuito se una riparazione dura più di due giorni lavorativi;
- assistenza prioritaria da remoto illimitata.

È obbligatorio stipulare un contratto di assistenza post-vendita?

No. Il contratto è facoltativo: il piano Free non prevede alcun pagamento annuale e l'assistenza e i ricambi possono essere acquistati secondo necessità.

Quale garanzia è inclusa con il J1600?

Il primo anno di garanzia è incluso in tutti i piani, compreso il piano Free. Il piano Full Care estende la garanzia per tutta la durata del piano.

Come posso ottenere assistenza per un problema tecnico?

Direttamente dal J1600: apra il menu **Help/Support** sul touchscreen e scansioni il codice QR per inviare una richiesta tecnica direttamente all'assistenza. Il portale di assistenza consente inoltre di aprire ticket e caricare i log del dispositivo. È anche possibile ricevere assistenza da remoto direttamente dall'azienda. Con Basic Care e Full Care, l'assistenza da remoto è illimitata.

Chi fornisce assistenza locale per il robot?

Il partner locale (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/contact/find-a-service-partner/>). I partner impiegano tecnici per l'assistenza in loco con formazione aggiornata sul prodotto (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/training/technician-training/>), eseguono l'installazione e l'assistenza in loco e possono visualizzare e creare ticket di assistenza per i propri clienti. L'azienda fornisce loro ricambi, software e supporto tecnico. Vedere Partner e disponibilità (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/faq/partners-and-availability/>).

Quanto costa l'assistenza in loco?

2.400 € al giorno più le spese di trasferta, secondo il prezzo di listino 2026 per gli utenti finali. Consultare il listino completo in Prezzi e acquisto (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/faq/pricing-and-purchasing/>).

Cosa succede se il robot richiede una riparazione prolungata?

Con il piano Full Care, riceverà gratuitamente un robot sostitutivo se una riparazione dura più di due giorni lavorativi.

Gli aggiornamenti software sono inclusi?

Gli [aggiornamenti software](https://info.mobilerobot.com/it-it/documentation/service-maintenance/software-updates/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/documentation/service-maintenance/software-updates/>), per il primo anno sono inclusi in tutti i piani. Basic Care e Full Care includono gli aggiornamenti software per tutta la durata del piano. Il passaggio da Standard ad [Advanced software](https://info.mobilerobot.com/it-it/products/software/advanced-software/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/products/software/advanced-software/>) deve essere acquistato separatamente. Vedere [Software e integrazioni](https://info.mobilerobot.com/it-it/support/faq/software-and-integrations/) (<https://info.mobilerobot.com/it-it/support/faq/software-and-integrations/>).