

DOMANDE FREQUENTI

BATTERIA

Qual è il problema con la batteria?

Si è verificato un problema con la lettura corretta del livello di tensione. Ciò potrebbe in rari casi causare un sovraccarico, che in un tempo più lungo potrebbe causare una situazione di instabilità termica. Questa instabilità termica potrebbe causare un processo di autocombustione. Trattandosi di un errore causato da fattori fisici, non sappiamo esattamente in quali batterie sia presente.

Puoi ancora guidare la bici a tuo rischio e pericolo?

Non dovresti utilizzare la bici, dobbiamo chiederti di interrompere immediatamente la guida e di attenerti alle precauzioni di sicurezza pubblicate su press.greyp.com, fino alla sostituzione della batteria.

Tutte le batterie sono interessate o era solo una?

Trattandosi di un errore causato da fattori fisici, non sappiamo esattamente in quali batterie sia presente.

Cosa può succedere se decidi di guidare con la vecchia batteria a tuo rischio e pericolo?

Non dovresti essere in sella alla bici, dobbiamo chiederti di interrompere immediatamente la guida e rispettare le precauzioni di sicurezza pubblicate su press.greyp.com fino alla sostituzione della batteria.

Come puoi sapere che lo stesso problema non si verificherà con la nuova batteria?

Le nuove batterie saranno ulteriormente protette e stiamo attualmente conducendo ulteriori test e certificazioni per assicurarci che il problema non si ripresenti.

Nonostante il nostro avvertimento, hai sempre guidato la bici ed è andato tutto bene, perché dovresti restituirla? È possibile continuare a usarla fino a quando non ottieni quella nuova?

Per la tua sicurezza, smetti di guidare e di caricare la bici. Inoltre, compila il modulo e scegli come desideri sostituire e riciclare la tua batteria.

Come abbiamo scoperto che c'era qualcosa che non andava con la batteria?

Durante lo svolgimento dei test, abbiamo identificato un potenziale problema di sicurezza e, poiché si tratta di un errore causato da fattori fisici, non siamo in grado di determinare con certezza al 100% in quali batterie sia presente.

Quanti casi di batterie difettose sono stati rilevati?

Poiché si tratta di un errore causato da fattori fisici, non possiamo essere certi al 100% in quali batterie sia presente, motivo per cui abbiamo deciso di sostituire tutte le unità batteria.

Come si manifesta il problema sulla batteria, qual è la cosa peggiore che può succedere?

Si è verificato un problema con la lettura corretta del livello di tensione. Ciò potrebbe in rari casi causare un sovraccarico, che in un tempo più lungo potrebbe causare una situazione di instabilità termica.

Cosa devi fare per avere la batteria sostitutiva?

Abbiamo iniziato la produzione di batterie nuove, riprogettate e completamente sicure e saremo in grado di consegnarvi una nuova unità entro l'inizio di luglio. (01.07.2022). Visita https://greyp.me/battery_replacement , inserisci i dati necessari e seleziona il tuo vantaggio.



Faremo in modo che tu possa ottenere il vantaggio il prima possibile e che raccogliamo e sostituiamo la tua batteria il prima possibile.

Quando riceverai la nuova batteria sostitutiva?

Abbiamo iniziato la produzione di batterie nuove, riprogettate e completamente sicure e saremo in grado di consegnarvi una nuova unità entro l'inizio di luglio. (01.07.2022).

Puoi mantenere la tua batteria attuale, una volta ricevuta quella nuova?

No, dobbiamo ricevere la tua vecchia batteria, o una prova di riciclaggio, per inviarti una nuova.

Dovrai pagare la nuova batteria e tutta la procedura?

No, nessun costo sarà a tuo carico. Greyp Bikes coprirà i costi della sostituzione.

Qual è la differenza tra la batteria attuale e quella nuova?

La capacità e la potenza rimarranno le stesse, ma la nuova batteria sarà riprogettata e completamente sicura da usare. Inoltre verrà fornita con una nuova garanzia di 2 anni.

La capacità e la potenza della batteria sono le stesse?

La capacità e la potenza rimarranno le stesse, ma la nuova batteria sarà riprogettata e completamente sicura da usare. Inoltre verrà fornita con una nuova garanzia di 2 anni.

Puoi usare il tuo attuale caricabatteria per la nuova batteria?

Sì, puoi utilizzare il caricabatteria attuale per la nuova batteria.

La nuova batteria e la Greyp eBike in generale sono sicure?

Sì, la nuova batteria e le biciclette Greyp saranno sicure da usare e rispetteranno gli standard di sicurezza pertinenti.

Con chi puoi parlare per maggiori dettagli sul problema?

È possibile contattare l'assistenza clienti <customersupport@greyp.com> per ulteriori informazioni.

SOSTITUZIONE DELLA BATTERIA

Quando esattamente potrai risalire sulla tua bici Greyp?

Abbiamo iniziato la produzione di batterie nuove, riprogettate e completamente sicure e saremo in grado di consegnarvi la nuova unità batteria entro l'inizio di luglio (1 luglio 2022).

Chi coprirà le spese di spedizione, come puoi ritirare la nuova batteria ed entro quale periodo?

Greyp sta coprendo tutti i costi per la raccolta di batterie vecchie e la consegna di nuove. La consegna delle nuove unità batteria avverrà entro l'inizio di luglio.

E cosa fare con la vecchia batteria?

Sei pregato di riciclare o restituire la batteria esistente. Puoi fare quanto segue: portare la batteria al centro di riciclaggio più vicino dove ti rilasceranno una ricevuta; oppure indica sul modulo che hai ricevuto via e-mail, che desideri che ricicliamo la batteria, e inserisci le informazioni necessarie. Tutti gli utenti che riciclano la batteria e ci inviano una conferma ricevono un buono regalo del valore di circa 30 EUR da uno dei nostri partner.

Ci sarà qualcosa di diverso con la nuova batteria?

La nuova batteria sarà ridisegnata nel senso che sarà ulteriormente protetta da possibili danni e sarà completamente sicura. Inoltre verrà fornita con una nuova garanzia di 2 anni.



La nuova batteria verrà fornita con un nuovo caricabatteria o potrai utilizzare il vecchio caricabatteria?

No, un caricabatterie esistente può normalmente caricare una nuova batteria.

Riceverai una garanzia per la tua nuova batteria?

Sì, la nuova batteria avrà una garanzia di 2 anni.

Come smaltire la batteria se non abiti nelle vicinanze di un centro di riciclaggio e non possiedi un'auto per portarla lì?

Compila il modulo e indica che desideri che Greyp ricicli la tua batteria e il nostro team ti contatterà con i dettagli per il ritiro e la sostituzione.

Se vivi in un paese che non dispone di un sistema di riciclaggio, come puoi smaltire la batteria?

Compila il modulo e indica che desideri che Greyp ricicli la tua batteria. Il nostro team ti contatterà con i dettagli di ritiro e sostituzione.

C'è qualcosa di speciale che devi considerare quando usi e carichi la nuova batteria?

Si prega di seguire le istruzioni nel manuale generale della bicicletta ricevuto al momento dell'acquisto della bicicletta.

BENEFIT PER IL CLIENTE

Fino a quando puoi usufruire dei vantaggi?

C'è un periodo di validità per ogni vantaggio, lo trovi nei Termini e Condizioni del modulo Sostituzione Batteria e nell'e-mail che ti abbiamo inviato.

Sarai in grado di utilizzare i vantaggi non appena contatterai Greyp in merito alla sostituzione della batteria o dopo che abbiamo ricevuto la batteria/il certificato di restituzione?

Puoi utilizzare i vantaggi dopo che abbiamo ricevuto la vecchia batteria o ricevuto un certificato dal centro di riciclaggio. Concorderemo i dettagli con ciascun utente individualmente. Come primo passo, compila il modulo dall'e-mail e seleziona l'opzione preferita.

Per quanto riguarda i vantaggi, cosa significa noleggio bici? Avete qualche dettaglio in merito alle tempistiche o alla marca della bici?

L'opzione rent-a-bike offre il noleggio gratuito di biciclette attraverso una piattaforma a tua scelta per un valore fino a 500 EUR. Maggiori dettagli sulla validità e disponibilità di questo vantaggio possono essere trovati nei Termini e Condizioni dell'e-mail che hai ricevuto.

Qualcun altro può utilizzare questi vantaggi al posto mio?

No, questi vantaggi non sono trasferibili.

È possibile ottenere contanti invece di buoni regalo e vantaggi simili?

No, i benefits non possono essere scambiati con un equivalente monetario.

Puoi inviare una conferma dal centro di riciclaggio via e-mail o devi inviarla tramite Ufficio Postale?

Devi inserire il certificato del centro di riciclaggio nel modulo fornito nell'e-mail che hai ricevuto.

Se hai acquistato 2 o più biciclette Greyp, è possibile usufruire di due vantaggi?

Sì, hai diritto a più vantaggi da listino, uno per ogni bici. Si prega di compilare una richiesta separata per ciascuna bicicletta nel modulo che ti abbiamo inviato.

Se hai acquistato 2 o più batterie Greyp, è possibile usufruire di due vantaggi?

No, hai diritto ad un unico vantaggio da listino per ogni bici.

GREYP



*Greyp Bikes d.o.o.
Sveta Nedelja,
Ljubljanska 7,
Croatia*

Nel caso in cui desideri noleggiare una bici per un valore xy, ma il noleggio della bici costa di più, è possibile ottenere un voucher più grande?

No, il nostro voucher è previsto per un limite massimo di 500 euro. Se desideri affittare qualcosa di più costoso, dovrai coprire tu stesso le spese aggiuntive.

Nel caso in cui il negozio di attrezzature non disponga di un'adeguata scelta della merce per la quale hai ricevuto un buono, è possibile utilizzare lo stesso importo in un altro negozio?

No, i nostri vantaggi si applicano ai voucher fino a 500 euro solo su detta piattaforma.

Nel caso in cui porti la batteria al centro di riciclaggio e ricevi un buono regalo da 30 EUR, puoi comunque ottenere un altro vantaggio?

Sì, il vantaggio aggiuntivo per il riciclaggio si aggiunge ai principali vantaggi che ti offriamo come utente Greyp.

Dove puoi inserire le informazioni nel caso non avessi ricevuto un'e-mail?

Ti preghiamo di contattarci all'indirizzo customersupport@greyp.com e spiegare brevemente il problema e ti invieremo un link diretto al modulo di domanda.