

ČASTO KLADENÉ OTÁZKY

PROBLÉM S BATÉRIOU

Aký je problém s batériou?

Vyskytol sa problém so správnym snímaním úrovne napätia. To mohlo v ojedinelých prípadoch spôsobiť prebíjanie, ktoré by pri dlhšom čase mohlo spôsobiť tepelný únik. Tepelná udalosť môže spôsobiť samovznietenie batérie. Keďže ide o chybu spôsobenú fyzikálnymi faktormi, nevieme presne, v ktorých batériách sa vyskytuje.

Môžete ešte jazdiť na bicykli?

Bicykel by ste nemali používať a musíme vás požiadať, aby ste okamžite prestali jazdiť. Okrem toho dodržiavajte bezpečnostné opatrenia uverejnené na stránke press.greyp.com, a to až do výmeny batérie. Na dotknutých bicykloch je možné, že úroveň napätia v niektorých batériách nemusí byť správne odčítaná. To môže v ojedinelých prípadoch spôsobiť prebíjanie !

Sú postihnuté všetky batérie alebo len jedna?

Keďže ide o chybu spôsobenú fyzikálnymi faktormi, nevieme presne, v ktorých batériách sa vyskytuje. Bezpečnosť našich zákazníkov je pre spoločnosť Greyp mimoriadne dôležitá. Preto sme sa rozhodli vykonať dobrovoľnú výmenu všetkých predaných batérií ako preventívne opatrenie.

Čo sa môže stať, ak sa rozhodnete jazdiť so starou batériou?

Bicykel by ste nemali používať a musíme vás požiadať, aby ste okamžite prestali jazdiť. Okrem toho dodržiavajte bezpečnostné opatrenia uverejnené na stránke press.greyp.com, kým nebude batéria vymenená. Na dotknutých bicykloch je možné, že úroveň napätia v niektorých batériách nemusí byť odčítaná správne. To môže v ojedinelých prípadoch spôsobiť prebíjanie, ktoré by v dlhšom časovom horizonte mohlo spôsobiť tepelný únik. Tepelný únik môže spôsobiť samovznietenie batérie.

Ako môžete vedieť, že sa rovnaký problém nestane aj s novou batériou?

Nové batérie boli úplne prepracované a vylepšené. Budú dodatočne zabezpečené a v súčasnosti vykonávame dodatočné testovanie a certifikáciu, aby sme sa uistili, že sa problém nebude opakovať.

Napriek nášmu upozorneniu ste na bicykli jazdili celý čas a všetko bolo v poriadku, prečo by ste ho mali vrátiť? Je možné ho naďalej používať, kým nedostanete nový?

Bicykel by ste nemali používať a musíme vás požiadať, aby ste okamžite prestali jazdiť. Okrem toho dodržiavajte bezpečnostné opatrenia uverejnené na stránke press.greyp.com, a to až do výmeny batérie. Na dotknutých bicykloch je možné, že úroveň napätia v niektorých batériách nemusí byť odčítaná správne. To môže v ojedinelých prípadoch spôsobiť prebíjanie.

Kolko prípadov chybných batérií bolo zistených?

Kedže ide o chybu spôsobenú fyzikálnymi faktormi, nevieme presne, v ktorých batériách sa vyskytuje. Bezpečnosť našich zákazníkov je pre spoločnosť Greyp mimoriadne dôležitá. Preto sme sa rozhodli vykonať dobrovoľné stiahnutie a výmenu všetkých predaných batérií, ako preventívne opatrenie.

Ako sa problém na batérii prejavuje, čo najhoršie sa môže stať?

Na dotknutých bicykloch je možné, že úroveň napätia v niektorých batériách nemusí byť správne odčítaná. To môže v ojedinelých prípadoch spôsobiť prebíjanie, ktoré by v dlhšom časovom horizonte mohlo spôsobiť tepelný únik. Tepelný únik môže spôsobiť samovznietenie batérie.

Čo musíte urobiť, aby ste získali náhradnú batériu?

Výroba nových, prepracovaných a vylepšených batérií už beží. Nové zariadenie vám budeme môcť dodať do začiatku júla. (01.07.2022). Navštívte stránku https://greyp.me/battery_replacement, vyplňte potrebné údaje a vyberte si benefit. Postaráme sa o to, aby ste benefit dostali čo najskôr a aby sme vám batériu vymenili čo najskôr.

Kedy dostanete novú náhradnú batériu?

Výroba nových, prepracovaných a vylepšených batérií už beží. Nové zariadenie vám budeme môcť dodať do začiatku júla. (01.07.2022).

Môžete si ponechať svoju súčasnú batériu, keď ste dostali novú?

Nie, aby sme vám mohli poslať novú batériu, musíme dostať doklad o recyklácii vašej starej batérie.

Budete musieť za novú batériu a celý postup zaplatiť?

Nie, výmena bude pre vás vybavená bezplatne. Spoločnosť Greyp Bikes uhradí náklady.

Aký je rozdiel medzi súčasnou a novou batériou?

Kapacita a výkon zostanú rovnaké, nová batéria však bude úplne prepracovaná a vylepšená. Bude sa na ňu tiež vzťahovať nová 2-ročná záruka.

Sú kapacita a výkon batérie rovnaké?

Áno, sú rovnaké.

Môžete pre novú batériu používať svoju súčasnú nabíjačku?

Áno, pre novú a vylepšenú batériu môžete použiť svoju súčasnú nabíjačku.

Je nová batéria a bicykel Greyp eBike vo všeobecnosti bezpečný?

Áno, nová batéria a bicykle Greyp budú bezpečné a budú spĺňať príslušné bezpečnostné normy.

S kým sa môžete poradiť o ďalších podrobnostiach týkajúcich sa tohto problému?

Pre viac informácií sa môžete obrátiť na zákaznícku podporu <customersupport@greyp.com>.

VÝMENA BATÉRIE

Kedy presne sa môžete vrátiť na bicykel Greyp?

Výroba nových, prepracovaných a vylepšených batérií už beží. Nové zariadenie vám budeme môcť poslať začiatkom júla. (01.07.2022).

Kto uhradí náklady na doručenie, ako si môžete novú batériu vyzdvihnúť a v akom termíne?

Spoločnosť Greyp hradí všetky náklady na doručenie nových batérií. Nové batériové jednotky budú pripravené na dodanie do začiatku júla.

Čo so starou batériou?

Recyklujte svoju existujúcu batériu. Batériu môžete odnieť do najbližšieho recyklačného strediska, kde vám vystavia potvrdenie - upozorňujeme, že spoločnosť Greyp Bikes potrebuje tento doklad, aby mohla dodať novú batériu.

Bude sa s novou batériou niečo meniť?

Nová batéria bude úplne prepracovaná a vylepšená v tom zmysle, že bude dodatočne chránená pred možným poškodením a bude úplne bezpečná. Bude sa na ňu tiež vzťahovať nová 2-ročná záruka.

Bude sa nová batéria dodávať s novou nabíjačkou, alebo budete môcť používať starú nabíjačku?

Nie, pre novú a vylepšenú batériu môžete používať svoju súčasnú nabíjačku.

Dostanete na novú batériu záruku?

Áno, na novú a vylepšenú batériu sa vzťahuje 2-ročná záruka.

Ako môžete zlikvidovať batériu, ak nebývate v blízkosti recyklačného centra a nemáte auto, ktorým by ste ju tam mohli odviezť?

Obráťte sa na stránku customersupport@greyp.com a uveďte, že potrebujete pomoc s recykláciou batérie. Náš tím vás bude kontaktovať a poskytne vám potrebné informácie.

Ak žijete v krajine, ktorá nemá systém recyklácie, ako môžete batériu zlikvidovať?

Obráťte sa na stránku customersupport@greyp.com a uveďte, že potrebujete pomoc s recykláciou batérie. Náš tím vás bude kontaktovať a poskytne vám potrebné informácie.

Je potrebné pri používaní a nabíjaní novej batérie zohľadniť nejaké špeciálne požiadavky?

Postupujte podľa pokynov vo všeobecnej príručke k bicyklu, ktorá je k dispozícii na našej webovej stránke (www.greyp.com).

VÝHODY PRE JAZDCA

Dokedy môžete využívať výhody?

Pre každú výhodu je stanovené obdobie platnosti, nájdete ho v dokumente "Plán odvolania a pravidlá účasti" v e-maile, ktorý sme vám poslali.

Budete môcť využívať výhody hneď, ako kontaktujete spoločnosť Greyp v súvislosti s výmenou batérie, alebo po tom, ako dostaneme váš certifikát o vrátení batérie?

Benefity môžete využiť po tom, ako dostaneme certifikát z recyklačného dvora. Podrobnosti dohodneme s každým používateľom individuálne. V prvom kroku vyplňte formulár z e-mailu a vyberte preferovanú možnosť.

Čo sa týka výhod, čo znamená prenájom bicykla, máte nejaké podrobnosti o čase alebo značke bicykla?

Možnosť rent-a-bike ponúka bezplatné požičanie bicykla prostredníctvom vami zvolenej platformy v hodnote až 500 EUR. Podrobnejšie informácie o platnosti a dostupnosti tejto výhody nájdete v dokumente "Plán odvolania a pravidlá účasti" z e-mailu, ktorý ste dostali.

Môže tieto výhody využiť niekto iný?

Nie, tieto výhody sú neprenosné.

Je možné namiesto darčkových poukážok a podobných výhod získať hotovosť?

Nie, výhody nie je možné vymeniť za peňažný ekvivalent.

Môžete poslať potvrdenie z recyklačného centra e-mailom alebo ho musíte poslať poštou?

Môžete ho poslať e-mailom alebo poštou, ale upozorňujeme, že to ovplyvní časový priebeh procesu výkupu dávok.

Ak ste si kúpili 2 alebo viac bicyklov Greyp, je možné využiť dve výhody?

Áno, máte nárok na viacero výhod zo zoznamu, na každý bicykel jednu. Na formulári, ktorý sme vám zaslali, vyplňte pre každý bicykel samostatnú žiadosť.

Ak ste si kúpili 2 alebo viac batérií Greyp, je možné použiť dve výhody?

Nie, máte nárok na jednu výhodu zo zoznamu pre každý bicykel, ktorý vlastníte.

GREYP



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

V prípade, že si chcete požičať bicykel v hodnote XY, ale prenájom bicykla stojí viac, je možné získať väčší poukaz?

Nie, naša výhoda je stanovená do výšky 500 eur. Ak si chcete požičať niečo drahšie, budete si musieť dodatočné náklady uhradiť sami.

V prípade, že obchod s vybavením nemá pre vás požadovaný výber tovaru, je možné použiť rovnakú sumu v inom obchode?

Nie, naše výhody sa vzťahujú na poukážky v hodnote do 500 eur len na uvedenej platforme.

Kde môžete vyplniť informácie v prípade, že ste nedostali e-mail?

Kontaktujte nás na adrese customersupport@greyp.com, stručne nám vysvetlite problém a my vám zašleme priamy odkaz na formulár žiadosti.