



PREGUNTAS FRECUENTES

PROBLEMAS DE LA BATERÍA

¿Cuáles son los problemas de esta batería?

Existe una preocupación por la correcta lectura de la tensión. En raras ocasiones, esto puede provocar una sobrecarga, que también puede conducir a un desbordamiento térmico a largo plazo. Como esto es causado por factores físicos, no sabemos realmente en qué baterías se reporta.

¿Puedes seguir conduciendo una Bicicleta que puede ponerte en peligro?

Le pedimos que deje de usar la bicicleta ahora y que siga las directrices de seguridad en press.greyp.com hasta que se cambie la batería.

¿Están todas las baterías afectadas por este problema o sólo una?

Como se trata de un error causado por errores físicos, no sabemos realmente en qué baterías se reporta.

¿Qué puede pasar si decides conducir con la batería vieja bajo tu propia responsabilidad?

Tenemos la obligación de pedirle que deje de utilizarlo inmediatamente y que siga las directrices de seguridad establecidas en press.greyp.com hasta que se renueve la batería.

¿Cómo puedes estar seguro de que el mismo problema no se repite con la nueva batería?

Las nuevas baterías estarán totalmente aseguradas y ahora mismo haremos más pruebas y certificaciones para asegurarnos de que el problema no se repita.

Sabiendo que has usado la Bicicleta todos los días y que todo estaba bien, ¿por qué ibas a devolverla? ¿Es posible seguir usando la Bicicleta hasta que te den la nueva?

Por su propio bien, por favor, deje de montar y cargar la Bicicleta. De nuevo, rellene el formulario y vea cómo quiere cambiar y reciclar su batería.

¿Cómo supimos que había un Preocupaciones con la batería?

Mediante las pruebas, hemos encontrado un problema de seguridad, y como es un error causado por factores físicos, no podemos demostrar con un 100% de certeza en qué baterías está presente.

¿Cuántos casos de baterías degradadas se han encontrado?

Al tratarse de un fallo provocado por factores físicos, no podemos estar seguros al 100% de en cuál de las bacterias está presente, por lo que hemos tomado la iniciativa de cambiar todas las baterías.



¿Cómo ve el problema en la batería, cuál es la peor situación que puede darse?

Hay una preocupación por la lectura correcta de la tensión. En casos extremos, esto puede conducir a una sobrecarga que, a largo plazo, podría provocar un desbordamiento térmico.

¿Qué debe hacer cuanto antes para conseguir la nueva batería?

Hemos empezado a fabricar baterías nuevas, rediseñadas y realmente seguras, y pronto podremos entregar una nueva unidad a principios de julio. (01.07.2022). Consulte, https://greyp.me/battery_replacement y rellene la información necesaria y elija su preferencia. Nos aseguraremos de que reciba el servicio lo antes posible y hasta que retiremos y cambiemos su batería lo antes posible.

¿Cuándo te van a cambiar la batería?

Vamos a empezar a fabricar las nuevas baterías, que han sido rediseñadas y son completamente seguras, y pronto podremos entregarle una nueva batería a principios de julio. (01.07.2022).

¿Eres capaz de guardar tu batería actual, después de haberla renovado?

No, no es posible. Necesitamos tener su batería vieja, o incluso una prueba de reciclaje, para poder enviarle una nueva.

¿Es necesario pagar por la nueva batería y por cualquier otro procedimiento?

No, no lo harás. No tendrá que pagar ni una sola cuota. Greyp Bikes se encarga de todos los gastos de cambio.

¿Qué diferencia fundamental hace entre la batería actual y la nueva?

La capacidad y la potencia de las baterías serán las mismas, con la salvedad de que la nueva batería será completamente rediseñada y su uso será eficaz y totalmente seguro. También tendrá una nueva fiabilidad de hasta 2 años.

¿La capacidad y la potencia de esta batería serán siempre las mismas?

La capacidad y la potencia no cambiarán, pero la nueva batería será completamente rediseñada y seguramente será segura de usar. También es probable que venga con una nueva garantía de 2 años.

¿Podrá llevar el cargador de la batería antigua a la nueva?

Sí No hay problema, puede utilizar su cargador actual para cargar la nueva batería.

¿Son realmente seguros la nueva batería y la Greyp eBike en global?

S, exactamente, las nuevas baterías y bicicletas Greyp serán sin duda muy seguras de usar y cumplirán con las directrices de seguridad aún vigentes.



¿A quién puede dirigirse exactamente para obtener más detalles sobre esta cuestión?

Puede consultar el servicio de atención al cliente <customersupport@greyp.com> para obtener más información.

CAMBIAR LA BATERÍA

¿Cuándo podrá volver a utilizar su bicicleta Greyp?

Hemos iniciado la fabricación de nuevas baterías, rediseñadas y totalmente aseguradas, y podremos entregarle la nueva unidad de baterías a partir de principios de julio (1 de julio de 2022).

¿Quién se hace cargo de los gastos de envío, cómo recibo la nueva batería y cuánto tiempo tarda?

Greyp pagará todos los costes de la recogida de las baterías viejas y la entrega de las nuevas. Las nuevas baterías se entregarán a principios de julio.

¿Qué pasa con la batería vieja?

Por favor, recicle o envíe su batería vieja. Puede proceder de la siguiente manera: o bien lleva la batería al centro de reciclaje más cercano, que le entregará un recibo; o bien menciona en el formulario que ha recibido por correo electrónico que desea que reciclemos la batería, y facilita la información necesaria. Todos los usuarios que envíen la batería para su reciclaje y nos envíen posteriormente una confirmación, recibirán un vale de regalo con un valor estimado de 30 EUR de uno de nuestros socios.

¿Habrá alguna novedad con la nueva batería?

La nueva batería será rediseñada, ya que estará más protegida contra posibles daños y estará totalmente asegurada. También estará cubierto por una nueva garantía de hasta 2 años.

¿Se entregará la nueva batería con un nuevo cargador o se podrá seguir utilizando el antiguo?

No es necesario, un cargador que ya existe para mí puede cargar en gran medida una nueva batería.

¿Tendrá un seguro para su nueva batería?

Sí, absolutamente, la nueva batería está cubierta por una garantía de 2 años.

¿Cómo te deshaces de la batería si no vives cerca de un centro de reciclaje y no tienes coche para ir hasta allí?

Rellena el formulario y menciona que quieres que Greyp reciba tu batería. Nuestro equipo se pondrá en contacto con usted para discutir el procedimiento de recogida y cambio.

Si vive en un país que no tiene un centro de reciclaje, ¿cómo puede deshacerse de la pila?

Póngase en contacto con customersupport@greyp.com e indique que necesita ayuda para



reciclar su batería. Nuestro equipo se pondrá en contacto con usted con los detalles necesarios.

¿Hay alguna instrucción especial que deba tener en cuenta al utilizar y cargar la nueva batería?

Siga las instrucciones del manual general de la bicicleta disponible en nuestro sitio web (www.greyp.com).

LAS VENTAJAS DE LOS COLORES

¿Podrá beneficiarse de las ventajas tan pronto como se ponga en contacto con Greyp para cambiar la batería o después de que hayamos recibido el certificado de devolución de la batería?

Podrá beneficiarse de las ventajas una vez que hayamos recibido la batería vieja o incluso un certificado del centro de reciclaje. Discutiremos los detalles con cada usuario individualmente. En primer lugar, rellene el formulario de correo electrónico y seleccione la opción que más le convenga.

En cuanto a las prestaciones, ¿qué es el alquiler de bicicletas, tienes algún detalle que compartir sobre el tiempo o la marca de la bicicleta?

La opción de alquiler de bicicletas le permite alquilarlas gratuitamente a través de su plataforma favorita por un valor de hasta 500 EUR. Verá más detalles sobre la validez y disponibilidad de esta prestación en las condiciones generales del correo electrónico que ha recibido.

¿Puede alguien más disfrutar de estos beneficios en su lugar?

No, absolutamente no, estos beneficios no pueden ser transferidos a otros.

¿Es factible tener dinero en efectivo en lugar de cheques regalo y prestaciones similares?

Esto no es posible, las prestaciones no pueden ser sustituidas a cambio de un equivalente monetario.

¿Podrán enviar una confirmación del centro de reciclaje por correo electrónico o postal?

Debe introducir el certificado del centro de reciclaje en el formulario que figura en el correo electrónico recibido.

Si has comprado 2 o más bicicletas Greyp, ¿puedes utilizar dos beneficios?

Sí, tienes derecho a varias prestaciones de la lista, una por cada moto. Por favor, rellene una reclamación por separado para cada bicicleta en el formulario que le hemos enviado.

GREYP



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

Si has comprado 2 o más baterías Greyp, ¿es posible utilizar dos prestaciones?

No, sólo tiene derecho a una prestación de la lista por cada moto que posea.

Si quieres alquilar una bicicleta de valor XY, pero el alquiler de la bicicleta cuesta más, ¿es posible conseguir un bono mayor?

No, nuestra prestación está fijada en un máximo de 500 euros. Si quieres alquilar algo más caro, tendrás que correr con los gastos extra.

Si la tienda de equipamiento no tiene la selección de productos deseada, ¿es posible utilizar la misma cantidad en otra tienda?

No, nuestros beneficios se aplican a los vales hasta un valor de 500 euros sólo en dicha plataforma.

¿Dónde puede rellenar la información si no ha recibido un correo electrónico?

Póngase en contacto con nosotros en customersupport@greyp.com y explique brevemente el problema y le enviaremos un enlace directo al formulario de solicitud.