



## **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](http://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](http://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](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](http://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](mailto:customersupport@greyp.com) y explique brevemente el problema y le enviaremos un enlace directo al formulario de solicitud.