

POGOSTO ZASTAVLJENA VPRAŠANJA

TEŽAVA Z BATERIJO

Kaj je problem z baterijo?

Prišlo je do težave s pravilnim branjem nivoja napetosti. To lahko v redkih primerih povzroči prekomerno polnjenje, ki lahko v daljšem časovnem obdobju povzroči toplotni pobeg. Toplotni pobeg lahko povzroči samovžig baterije. Ker gre za napako zaradi fizičnih dejavnikov, ne vemo natančno, v katerih baterijah je prisotna.

Ali lahko še vedno vozite kolo?

Kolesa ne smete uporabljati in prosimo vas, da takoj prenehate z vožnjo. Poleg tega upoštevajte varnostne ukrepe, objavljene na press.greyp.com, dokler baterije ne zamenjate. Na prizadetih kolesih je možno, da se nivo napetosti v nekaterih baterijah ne odčita pravilno. To lahko v redkih primerih povzroči prekomerno polnjenje

Ali so prizadete vse baterije ali je bila samo ena?

Ker gre za napako zaradi fizičnih dejavnikov, ne vemo natančno, v katerih baterijah je prisotna. Varnost naših strank je za Greyp izjemnega pomena. Odločili smo se za prostovoljno zamenjavo vseh prodanih baterijskih enot kot previdnostni ukrep.

Kaj se lahko zgodi, če se odločite za vožnjo s starim akumulatorjem?

Kolesa ne smete uporabljati in prosimo vas, da takoj prenehate z vožnjo. Poleg tega upoštevajte varnostne ukrepe, objavljene na press.greyp.com, dokler baterije ne zamenjate. Na prizadetih kolesih je možno, da se nivo napetosti v nekaterih baterijah ne odčita pravilno. To lahko v redkih primerih povzroči prekomerno polnjenje (ki bi lahko v daljšem časovnem obdobju povzročilo toplotni pobeg).

Kako lahko veste, da se ista težava ne bo zgodila z novo baterijo?

Nove baterije so popolnoma preoblikovane in izboljšale. Dodatno bodo zavarovani, trenutno pa izvajamo dodatna testiranja in certificiranje, da se težava ne ponovi.

Kljub našemu opozorilu ste ves čas vozili kolo in vse je bilo v redu, zakaj bi ga vračali? Ali ga je mogoče še naprej uporabljati, dokler ne dobite novega?

Kolesa ne smete uporabljati in prosimo vas, da takoj prenehate z vožnjo. Poleg tega upoštevajte varnostne ukrepe, objavljene na press.greyp.com, dokler baterije ne zamenjate. Na prizadetih kolesih je možno, da se nivo napetosti v nekaterih baterijah ne odčita pravilno. To lahko v redkih primerih povzroči prekomerno polnjenje

Koliko primerov okvarjenih baterij je bilo odkritih?

Ker gre za napako zaradi fizičnih dejavnikov, ne vemo natančno, v katerih baterijah je prisotna. Varnost naših strank je za Greyp izjemnega pomena. Zato smo se odločili, da preventivno izvedemo prostovoljni odpoklic in zamenjavo vseh prodanih baterijskih enot.

To lahko v redkih primerih povzroči prekomerno polnjenje, kar bi lahko v daljšem času povzročilo toplotni pobeg. (Toplotni pobeg lahko povzroči samovžig baterije.)

Proizvodnja nove, preoblikovane in izboljšane baterije že teče. Novo enoto vam bomo lahko dobavili do začetka julija. (01.07.2022). Obiščite https://greyp.me/battery_replacement, izpolnite potrebne podatke in izberite svojo ugodnost. Poskrbeli bomo, da boste koristili čim prej in da vam bomo baterijo zamenjali čim prej.

Kdaj boste dobili novo nadomestno baterijo?

Proizvodnja novih, prenovljenih in izboljšanih baterij že teče. Novo enoto vam bomo lahko dobavili do začetka julija. (01.07.2022). Moramo prejeti dokazilo o recikliranju vaše stare baterije, da vam lahko pošljemo novo.

Ali boste morali plačati novo baterijo in celoten postopek?

Ne, zamenjava bo za vas opravljena brezplačno. Greyp Bikes krije stroške

Kakšna je razlika med trenutno in novo baterijo?

Zmogljivost in moč bosta ostali enaki, vendar bo nova baterija popolnoma preoblikovana in izboljšana. Na voljo bo tudi z novo 2-letno garancijo.

Ali sta zmogljivost in moč baterije enaki?

Zmogljivost in moč bosta ostali enaki, vendar bo nova baterija popolnoma preoblikovana in izboljšana. Na voljo bo tudi z novo 2-letno garancijo. Ja, enaki so.

Ali lahko uporabite svoj trenutni polnilnik za novo baterijo?

Da, za novo in izboljšano baterijo lahko uporabite svoj trenutni polnilnik.

Ali sta nova baterija in Greyp eBike na splošno varna?

Da, nova baterija in kolesa Greyp bodo varna za uporabo in bodo v skladu z ustreznimi varnostnimi standardi.

S kom se lahko pogovorite o več podrobnostih o zadevi?

Za več informacij se lahko obrnete na podporo strankam [<customersupport@greyp.com>](mailto:customersupport@greyp.com).

ZAMENJAVA BATERIJE

Kdaj točno se lahko vrnete na svoje kolo Greyp?

Proizvodnja novih, prenovljenih in izboljšanih baterij že teče. Novo enoto vam bomo lahko poslali do začetka julija. (01.07.2022).

Kdo bo kril stroške dostave, kako lahko prevzamete novo baterijo in v katerem roku?

Greyp krije vse stroške dostave novih baterij. Nove baterijske enote bodo pripravljene za dobavo v začetku julija.

Kaj pa stara baterija?

Prosimo, reciklirajte svoj obstoječi akumulator. Baterijo lahko odnesete v najbližji center za recikliranje, kjer vam bodo izdali račun – upoštevajte, da mora Greyp Bikes prejeti to dokazilo, da lahko dostavi nov paket baterij.

Bo z novo baterijo kaj drugače?

Nova baterija bo v celoti preoblikovana in izboljšana v smislu, da bo dodatno zaščitena pred morebitnimi poškodbami in bo popolnoma varna. Na voljo bo tudi z novo 2-letno garancijo.

Ali bo nova baterija priložena novim polnilnikom baterij ali boste lahko uporabljali stari polnilnik?

Ne, za novo in izboljšano baterijo lahko uporabite svoj trenutni polnilnik

Ali boste dobili garancijo za vašo novo baterijo?

Da, nova in izboljšana baterija bo prišla z 2-letno garancijo.

Kako lahko zavržete baterijo, če ne živite v bližini centra za recikliranje in nimate avtomobila, da bi jo tja pripeljal?

Obrnite se na customersupport@greyp.com in navedite, da potrebujete pomoč pri recikliranju baterije. Naša ekipa vas bo kontaktirala s potrebnimi podrobnostmi.

Če živite v državi, ki nima sistema za recikliranje, kako lahko odstranite baterijo?

Obrnite se na customersupport@greyp.com in navedite, da potrebujete pomoč pri recikliranju baterije. Naša ekipa vas bo kontaktirala s potrebnimi podrobnostmi.

Ali morate pri uporabi in polnjenju nove baterije upoštevati kaj posebnega?

Prosimo, sledite navodilom v splošnem priročniku za kolesa, ki je na voljo na naši spletni strani (www.greyp.com).

PREDNOSTI KUPCA

Do kdaj lahko uporabljate ugodnosti?

Za vsako ugodnost obstaja obdobje veljavnosti, ki ga najdete v dokumentu »Načrt odpoklica in pravila sodelovanja« v e-pošti, ki smo vam jo poslali.

Ali boste lahko koristili ugodnosti takoj, ko se obrnete na Greyp glede zamenjave baterije ali potem, ko prejmemo vašo baterijo/potrdilo o vračilu?

Ugodnosti lahko izkoristite po prejemu potrdila od reciklažnega dvorišča. O podrobnostih se bomo dogovorili z vsakim uporabnikom posebej. Kot prvi korak izpolnite obrazec iz e-pošte in izberite zeleno možnost.

Kar zadeva ugodnosti, kaj pomeni najem kolesa, ali imate kakšne podrobnosti glede časa ali znamke kolesa?

Možnost rent-a-bike ponuja brezplačno izposajo koles preko platforme po vaši izbiri v vrednosti do 500 EUR. Več podrobnosti o veljavnosti in razpoložljivosti te ugodnosti najdete v dokumentu »Načrt odpoklica in pravila sodelovanja« iz e-pošte, ki ste jo prejeli.

Ali lahko kdo drug namesto tega uporabi te ugodnosti?

Ne, te ugodnosti niso prenosljive.

Ali je mogoče namesto darilnih bonov in podobnih ugodnosti dobiti gotovino?

Ne, ugodnosti ni mogoče zamenjati za denarno protivrednost.

Ali lahko pošljete potrdilo iz reciklažnega centra po e-pošti ali pa ga morate poslati preko pošte?

Lahko ga pošljete po e-pošti ali pošti, vendar upoštevajte, da bo to vplivalo na čas postopka unovčenja ugodnosti.

Če ste kupili 2 ali več koles Greyp, ali je mogoče uporabiti dve ugodnosti?

Da, upravičeni ste do več ugodnosti s seznama, po ena za vsako kolo. Prosimo, izpolnite ločeno zahtevo za vsako kolo na obrazcu, ki smo vam ga poslali.

Če ste kupili 2 ali več baterij Greyp, ali je mogoče uporabiti dve ugodnosti?

Ne, upravičeni ste do ene ugodnosti s seznama za vsako kolo, ki ga imate.

V primeru, da želite izposoditi kolo v vrednosti XY, a najem kolesa stane več, ali je mogoče dobiti večji bon?

Ne, naša ugodnost je določena do 500 evrov. Če želite najeti nekaj dražjega, boste morali dodatne stroške kriti sami.

V primeru, da trgovina z opremo nima želene izbire blaga za vas, ali je mogoče isti znesek porabiti v drugi trgovini?

Ne, naše ugodnosti veljajo za bone v vrednosti do 500 evrov samo na omenjeni platformi.

Kje lahko izpolnite podatke, če niste prejeli e-pošte?

Pišite nam na customersupport@greyp.com in na kratko razložite težavo, mi pa vam bomo poslali neposredno povezavo do prijavnega obrazca.