

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

BATTERIEPROBLEM

Was ist das Problem mit dem Akku?

Beim korrekten Lesen des Spannungspegels ist ein Problem aufgetreten. Dies kann in seltenen Fällen zu einer Überladung führen, die über einen längeren Zeitraum zu einem thermischen Reaktion führen kann. Ein thermisches Reaktion kann dazu führen, dass sich die Batterie selbst entzündet. Da es sich um einen physikalisch bedingten Fehler handelt, wissen wir nicht genau, in welchen Akkus er vorkommt.

Kannst du noch Fahrrad fahren?

Sie sollten das Fahrrad nicht benutzen und wir müssen Sie bitten, das Fahren sofort einzustellen. Beachten Sie außerdem die auf press.greyp.com veröffentlichten Sicherheitshinweise, bis die Batterie ausgetauscht wird. Bei den betroffenen Fahrrädern kann es vorkommen, dass der Spannungspegel einiger Akkus nicht richtig gelesen wird. Dies kann in seltenen Fällen zu einer Überladung führen.

Sind alle Batterien betroffen oder war es nur eine?

Da es sich um einen physikalisch bedingten Fehler handelt, wissen wir nicht genau, in welchen Akkus er vorkommt. Die Sicherheit unserer Kunden ist für Greyp von größter Bedeutung. Daher haben wir uns entschieden, vorsorglich einen freiwilligen Austausch aller verkauften Batterieeinheiten durchzuführen.

Was kann passieren, wenn Sie sich entscheiden, mit der alten Batterie zu fahren?

Sie sollten das Fahrrad nicht benutzen und wir müssen Sie bitten, das Fahren sofort abzustellen. Beachten Sie außerdem bitte die auf press.greyp.com veröffentlichten Sicherheitshinweise, bis die Batterie ausgetauscht wird. Bei den betroffenen Fahrrädern kann es vorkommen, dass der Spannungspegel einiger Akkus nicht richtig gelesen wird. Dies kann in seltenen Fällen zu einer Überladung führen, die über einen längeren Zeitraum zu einem thermischen Reaktion, führen kann. Eine thermische Reaktion, kann dazu führen, dass sich die Batterie selbst entzündet

Woher wissen Sie, dass das gleiche Problem mit der neuen Batterie nicht auftritt?

Dann wurden neue Batterien komplett überarbeitet und verbessert. Sie werden zusätzlich gesichert, und wir führen derzeit zusätzliche Tests und Zertifizierungen durch, um sicherzustellen, dass das Problem nicht erneut auftritt.

Trotz unserer Warnung bist du die ganze Zeit mit dem Fahrrad gefahren und alles war in Ordnung, warum solltest du es zurückgeben? Ist es möglich, es weiter zu verwenden, bis Sie das neue bekommen?

Sie sollten das Fahrrad nicht benutzen und wir müssen Sie bitten, das Fahren sofort einzustellen. Beachten Sie außerdem die auf press.greyp.com veröffentlichten Sicherheitshinweise, bis die Batterie ausgetauscht wird. Bei den betroffenen Fahrrädern kann es vorkommen, dass der Spannungspegel einiger Akkus nicht richtig gelesen wird. Dies kann in seltenen Fällen zu einer Überladung führen.

Wie viele Fälle von fehlerhaften Batterien wurden festgestellt?

Da es sich um einen physikalisch bedingten Fehler handelt, wissen wir nicht genau, in welchen Akkus er vorkommt. Die Sicherheit unserer Kunden ist für Greyp von größter Bedeutung. Daher haben wir uns entschieden, vorsorglich einen freiwilligen Rückruf und Austausch aller verkauften Batterieeinheiten durchzuführen.

Wie äußert sich das Problem am Akku, was kann im schlimmsten Fall passieren?

Bei den betroffenen Fahrrädern kann es vorkommen, dass der Spannungspegel einiger Akkus nicht richtig gelesen wird. Dies kann in seltenen Fällen zu einer Überladung führen, die über einen längeren Zeitraum zu einem Thermal Runaway-Ereignis führen kann. Eine thermische Reaktion, kann dazu führen, dass sich die Batterie selbst entzündet.

Was müssen Sie tun, um den Ersatz zu erhalten?

Die Produktion der neuen, überarbeiteten und verbesserten Batterien läuft bereits. Bis Anfang Juli können wir Ihnen ein neues Gerät ausliefern. (01.07.2022). Bitte besuchen Sie https://greyp.me/battery_replacement, geben Sie die erforderlichen Daten ein und wählen Sie Ihren Vorteil aus. Wir sorgen dafür, dass Sie den Vorteil so schnell wie möglich erhalten und dass wir Ihre Batterie so schnell wie möglich ersetzen.

Wann erhalten Sie den neuen Ersatzakku?

Die Produktion der neuen, überarbeiteten und verbesserten Batterien läuft bereits. Bis Anfang Juli können wir Ihnen ein neues Gerät ausliefern. (01.07.2022).

Können Sie Ihre aktuelle Batterie behalten, nachdem Sie die neue erhalten haben?

Nein, wir benötigen einen Nachweis über das Recycling Ihrer alten Batterie, um Ihnen, eine neue zukommen zu lassen.

Müssen Sie für die neue Batterie und die gesamte Prozedur bezahlen?

Nein, der Ersatz wird für Sie kostenlos abgewickelt. Greyp Bikes übernimmt die Kosten.

Was ist der Unterschied zwischen der aktuellen und die der neuen Batterie?

Die Kapazität und Leistung bleiben gleich, die neue Batterie wird jedoch komplett überarbeitet und verbessert. Es wird auch mit einer neuen 2-Jahres-Garantie geliefert.

Sind Akkukapazität und Leistung gleich?

Ja, sie sind gleich.

Können Sie Ihr aktuelles Batterieladegerät für die neue Batterie verwenden?

Ja, Sie können Ihr aktuelles Ladegerät für den neuen und verbesserten Akku verwenden.

Ist der neue Akku und das Greyp eBike im Allgemeinen sicher?

Ja, die neuen Akku- und Greyp-Fahrräder sind sicher in der Anwendung und entsprechen den relevanten Sicherheitsstandards.

Mit wem können Sie weitere Details zu dem Problem besprechen?

Sie können den Kundendienst <customersupport@greyp.com> kontaktieren, um weitere Informationen zu erhalten.

BATTERIEERSATZ

Wann genau kannst du wieder auf dein Greyp-Bike steigen?

Die Produktion der neuen, überarbeiteten und verbesserten Batterien läuft bereits. Bis Anfang Juli können wir Ihnen ein neues Gerät zusenden. (01.07.2022).

Wer übernimmt die Versandkosten, wie können Sie die neue Batterie in welchem Zeitraum abholen?

Greyp übernimmt alle Kosten für die Lieferung neuer Batterien. Die neuen Batterieeinheiten sind ab Anfang Juli lieferbar.

Was ist mit der alten Batterie?

Bitte recyceln Sie Ihren vorhandenen Akku. Den Akku kannst du mitnehmen nächsten Recyclingzentrum, wo sie Ihnen eine Quittung ausstellen – bitte beachten Sie, dass Greyp Bikes diesen Nachweis erhalten muss, um die neue Rückwand zu liefern.

Wird sich mit dem neuen Akku etwas ändern?

Die neue Batterie wird komplett überarbeitet und in dem Sinne verbessert, dass sie zusätzlich vor möglichen Schäden geschützt und absolut sicher ist. Es wird auch mit einer neuen 2-Jahres-Garantie geliefert.

Wird ein neuer Akku mit einem neuen Ladegerät geliefert oder können Sie das alte Ladegerät verwenden?

Nein, Sie können Ihr aktuelles Ladegerät für den neuen und verbesserten Akku verwenden.

Erhalten Sie eine Garantie auf Ihren neuen Akku?

Ja, der neue und verbesserte Akku wird mit einer 2-Jahres-Garantie geliefert.

Wie können Sie die Batterie entsorgen, wenn Sie nicht in der Nähe eines Wertstoffhofs wohnen und kein Auto besitzen, um sie dorthin zu bringen?

Wenden Sie sich an customersupport@greyp.com und geben Sie an, dass Sie Hilfe beim Recycling Ihrer Batterie benötigen. Unser Team wird Sie mit den erforderlichen Details kontaktieren.

Wenn Sie in einem Land leben, das kein Recyclingsystem hat, wie können Sie die Batterie entsorgen?

Wenden Sie sich an customersupport@greyp.com und geben Sie an, dass Sie Hilfe beim Recycling Ihrer Batterie benötigen. Unser Team wird Sie mit den erforderlichen Details kontaktieren.

Gibt es etwas Besonderes, das Sie bei der Verwendung und dem Laden des neuen Akkus beachten müssen?

Bitte befolgen Sie die Anweisungen im allgemeinen Fahrradhandbuch, das auf unserer Website (www.greyp.com) verfügbar ist.

FAHRERVORTEILE

Bis wann können Sie die Vorteile nutzen?

Für jeden Vorteil gibt es eine Gültigkeitsdauer, die Sie dem Dokument „Rückrufplan und Teilnahmebedingungen“ in der E-Mail entnehmen können, die wir Ihnen gesendet haben.

Können Sie die Vorteile nutzen, sobald Sie Greyp wegen des Batteriewechsels kontaktieren oder nachdem wir Ihre Batterie/Rückgabebescheinigung erhalten haben?

Sie können die Vorteile nutzen, nachdem wir ein Zertifikat vom Recycling erhalten haben. Die Einzelheiten stimmen wir mit jedem Nutzer individuell ab. Als ersten Schritt füllen Sie bitte das Formular aus der E-Mail aus und wählen Sie Ihre bevorzugte Option aus.

In Bezug auf die Vorteile, was bedeutet Rent-a-Bike, haben Sie Einzelheiten zum Zeitpunkt oder zur Marke des Fahrrads?

Die Rent-a-Bike-Option bietet einen kostenlosen Fahrradverleih über eine Plattform Ihrer Wahl im Wert von bis zu 500 EUR. Weitere Einzelheiten zur Gültigkeit und Verfügbarkeit dieses Vorteils finden Sie im Dokument „Rückrufplan und Teilnahmebedingungen“ aus der E-Mail, die Sie erhalten haben.

Kann jemand anderes diese Vorteile stattdessen nutzen?

Nein, diese Leistungen sind nicht übertragbar.

Ist es möglich, anstelle von Geschenkgutscheinen und ähnlichen Vorteilen Bargeld zu erhalten?

Nein, die Leistungen können nicht in Geldwerte umgetauscht werden.

Kann man eine Bestätigung vom Wertstoffhof per E-Mail schicken oder muss man sie per Post schicken?

Sie können es per E-Mail oder Post senden, aber beachten Sie, dass dies den Zeitpunkt des Vorteilseinlöseprozesses beeinflusst.



Wenn Sie 2 oder mehr Greyp-Fahrräder gekauft haben, ist es möglich, zwei Vorteile zu nutzen?

Ja, Sie haben Anspruch auf mehrere Vorteile aus der Liste, einen für jedes Fahrrad. Bitte füllen Sie für jedes Fahrrad eine separate Anfrage auf dem Formular aus, das wir Ihnen zugesandt haben.

Wenn Sie 2 oder mehr Greyp-Batterien gekauft haben, ist es möglich, zwei Vorteile zu nutzen?

Nein, Sie haben Anspruch auf einen einzigen Vorteil aus der Liste für jedes Fahrrad, das Sie besitzen.

Falls Sie ein Fahrrad im Wert von XY mieten möchten, aber der Fahrradverleih mehr kostet, ist es möglich, einen größeren Gutschein zu erhalten?

Nein, unsere Leistung ist auf bis zu 500 Euro festgelegt. Wenn Sie etwas teureres mieten möchten, müssen Sie die Mehrkosten selbst tragen.

Falls das Ausrüstungsgeschäft nicht die gewünschte Auswahl an Waren für Sie hat, ist es möglich, die gleiche Menge in einem anderen Geschäft zu verwenden?

Nein, unsere Vorteile gelten nur für Gutscheine im Wert von bis zu 500 Euro auf der genannten Plattform.

Wo können Sie die Informationen eingeben, falls Sie keine E-Mail erhalten haben?

Bitte kontaktieren Sie uns unter customersupport@greyp.com und erläutern Sie kurz das Problem und wir senden Ihnen einen direkten Link zum Antragsformular.