



ČESTA PITANJA

GREŠKA S BATERIJOM

Koja je greška otkrivena?

Radi se o grešci s neispravnim očitavanjem razine napona u nekim baterijskim jedinicama. Pogrešno očitavanje napona može u rijetkim slučajevima uzrokovati prekomjerno punjenje koje nakon duljeg vremena može uzrokovati toplinski izboj, što može uzrokovati samozapaljenje baterije.

Možete li i dalje voziti bicikl?

Ne biste trebali voziti, moramo vas zamoliti da ga odmah prestanete voziti. Dodatno, molimo vas da se pridržavate sigurnosnih mjera objavljenih na press.greyp.com dok ne zamijenimo bateriju. Moguće je da se razina napona u nekim baterijama možda neće ispravno očitati na zahvaćenim biciklima, što u rijetkim slučajevima može uzrokovati prekomjerno punjenje i toplinski izboj.

Jesu li sve baterije pogođene ili samo neke?

Kako se radi o grešci uzrokovanoj fizičkim faktorima, ne znamo točno u kojim baterijama je prisutna. Budući da nam je sigurnost naših kupaca od najveće važnosti, odlučili smo provesti dobrovoljnu zamjenu svih baterijskih jedinica kao mjeru opreza.

Što se može dogoditi ako ipak odlučite voziti sa starom baterijom?

Ne biste trebali voziti, moramo vas zamoliti da ga odmah prestanete voziti. Dodatno, molimo vas da se pridržavate sigurnosnih mjera objavljenih na press.greyp.com dok ne zamijenimo bateriju. Moguće je da se razina napona u nekim baterijama možda neće ispravno očitati na zahvaćenim biciklima, što u rijetkim slučajevima može uzrokovati prekomjerno punjenje koje nakon duljeg vremena može uzrokovati toplinski izboj, što na kraju može uzrokovati samozapaljenje baterije.

Kako možete znati da se isti problem neće ponoviti i sa novom baterijom?

Nove baterije će biti potpuno redizajnirane i poboljšane. Dodatno će biti osigurane te trenutno provodimo dodatna testiranja i certifikacije kako bismo bili sigurni da se problem više neće događati.

Unatoč upozorenju, vozili ste cijelo vrijeme i sve je bilo u redu, zašto vratiti bateriju? Može li se nastaviti koristiti dok ne dođe nova?

Ne biste trebali voziti, moramo vas zamoliti da ga odmah prestanete voziti. Dodatno, molimo vas da se pridržavate sigurnosnih mjera objavljenih na press.greyp.com dok ne zamijenimo bateriju. Moguće je da se razina napona u nekim baterijama možda neće ispravno očitati na zahvaćenim biciklima, što u rijetkim slučajevima može uzrokovati prekomjerno punjenje.

Koliko slučajeva kvara je detektirano?

Budući da se radi o grešci uzrokovanoj fizičkim faktorima, ne možemo utvrditi u kojim baterijama je prisutna. Zbog sigurnosti naših kupaca, odlučili smo provesti dobrovoljnu zamjenu svih baterijskih jedinica kao mjeru opreza.



Kako se konkretno manifestira kvar na bateriji, što je najgore što se može dogoditi?

Radi se o grešci s neispravnim očitavanjem razine napona u nekim baterijskim jedinicama. Pogrešno očitavanje napona može u rijetkim slučajevima uzrokovati prekomjerno punjenje koje nakon duljeg vremena može uzrokovati toplinski izboj, što može uzrokovati samozapaljenje baterije.

Što morate učiniti da biste dobili zamjensku / novu bateriju?

Proizvodnja novih, redizajniranih i poboljšanih baterija je već pokrenuta. Baterije će biti spremne za dostavu od 1. srpnja 2022. Molimo vas da na https://greyp.me/battery_replacement ispunite sve podatke te odaberete jednu pogodnost. Pobriniti ćemo se da pogodnost realiziramo što prije te da bateriju dobijete čim prije moguće.

Kada ćete dobiti novu bateriju?

Proizvodnja novih, redizajniranih i poboljšanih baterija je već pokrenuta. Baterije će biti spremne za dostavu od 1. srpnja 2022.

Možete li zadržati staru bateriju iako vam stigne nova?

Ne, kako bismo vam poslali novu bateriju, trebamo dokaz da ste staru bateriju odnijeli u reciklažni centar.

Da li ćete morati platiti novu bateriju i cijeli proces zamjene?

Ne, vi nećete imati nikakav dodatni trošak, Greyp Bikes će pokriti sve troškove nove baterije i zamjene iste.

Koja je razlika između stare i nove baterije?

Kapacitet i snaga će biti isti, ali će nova baterija biti redizajnirana i poboljšana. Također će doći s novim 2-godišnjim jamstvom.

Da li su kapacitet i snaga baterije isti?

Da, isti su.

Možete li koristiti stari punjač za novu bateriju?

Da, možete koristiti stari punjač za novu i poboljšanu bateriju.

Da li je nova baterija sigurna za korištenje na Greypu?

Da, nova baterija i Greyp e-bike su sigurni za korištenje te se pridržavaju svih bitnih sigurnosnih standarda.

S kim možete razgovarati ukoliko želite saznati više detalja o problemu?

Za sva dodatna pitanja se možete javiti na customersupport@greyp.com



ZAMJENA BATERIJA

Kada se možete ponovo početi voziti na svom Greypu?

Pokrenuli smo proizvodnju novih, redizajniranih i poboljšanih baterija te ćemo vam novu baterijsku jedinicu moći isporučiti do početka srpnja (1.7.2022.).

Tko plaća dostavu, kako se baterija može preuzeti i u kojem roku stiže?

Greyp preuzima sve troškove dostave novih baterija. Nove baterijske jedinice će biti spremne za dostavu do 1. srpnja 2022.

Što učiniti sa starom baterijom?

Molimo vas da staru bateriju reciklirate. Bateriju možete odnijeti u najbliži reciklažni centar u kojem će vam izdati potvrdu o primitku – napominjemo da Greyp Bikes mora primiti tu potvrdu kako bismo vam mogli poslati novu bateriju.

Što će biti drugačije na novoj bateriji?

Nova baterija će biti redizajnirana u smislu da će biti dodatno osigurana od mogućih oštećenja te će biti poboljšana u vidu sigurnosti. Nova baterija imat će 2 godine garancije.

Hoće li s novom baterijom doći novi punjač ili će se moći koristiti stari punjač?

Postojeći punjač može puniti i nove baterije.

Hoće li nova baterija doći s jamstvom?

Da, nova baterija doći će s 2 godine jamstva.

Kako možete reciklirati bateriju ako niste u mogućnosti odnijeti ju do najbližeg reciklažnog centra (živite predaleko, nemate auto itd..)

U tom slučaju javite se na customersupport@greyp.com te naznačite da trebate pomoć oko recikliranja. Naš tim će se javiti povratno sa svim potrebnim detaljima.

Kako možete reciklirati bateriju ako živite u zemlji koja nema uređen sustav za reciklažu?

U tom slučaju javite se na customersupport@greyp.com te naznačite da trebate pomoć oko recikliranja. Naš tim će se javiti povratno sa svim potrebnim detaljima.

Da li postoji neka posebna uputa koje se morate pridržavati kada puniti novu bateriju?

Molimo vas da se pridržavati uputa u uputstvu za korištenje koje možete naći na našem websiteu (www.greyp.com)

POGODNOSTI ZA VOZAČE

Do kada se mogu iskoristiti ponuđene pogodnosti?

Za svaku pogodnost postoji period valjanosti, možete ga pronaći u dokumentu "Plan dobrovoljnog opoziva i pravila sudjelovanja" u e-mailu koji smo vam poslali.



Mogu li se pogodnosti koristiti odmah nakon kontaktiranja u vezi povrata baterije ili tek kada Greyp zaprimi potvrdu o povratu baterije na reciklažni centar?

Pogodnosti možete iskoristiti nakon što zaprimimo staru bateriju ili dobijemo potvrdu o povratu na reciklažni centar. O detaljima ćemo se dogovarati sa svakim korisnikom osobno. Kao prvi korak ispunite formular iz maila i odaberite svoju željenu opciju.

Može li netko drugi iskoristiti ove pogodnosti?

Ne, pogodnosti nisu prenosive.

Da li je moguće dobiti gotovinu umjesto poklon bona i sličnih pogodnosti?

Ne, pogodnosti se ne mogu zamijeniti za novčanu protuvrijednost.

Može li se potvrdu iz reciklažnog centra poslati na e-mail ili ju se mora poslati poštom?

Možete ju poslati e-mailom ili poštom, ali imajte na umu da će to utjecati na vrijeme procesa realizacije pogodnosti.

Da li je moguće dobiti dva paketa pogodnosti ako ste vlasnik 2 Greyp bicikla?

Da, ostvarujete pravo na dvije pogodnosti s liste. Molimo vas da za svaki bicikl ispunite zaseban zahtjev na poslanom formularu.

Da li je moguće dobiti dva paketa pogodnosti ako ste vlasnik 2 Greyp baterije?

Ne, imate pravo na jednu pogodnost s popisa za svaki Greyp bicikl koji posjedujete.

Što znači rent-a-bike, postoji li više informacija o tome na koliko dugo se može unajmiti bicikl ili o kojem brandu bicikla se radi?

Rent a bike opcija nudi besplatno iznajmljivanje bicikla preko platforme po vašem izboru u vrijednosti od 500 eur. Više detalja možete pronaći u dokumentu "Plan dobrovoljnog opoziva i pravila sudjelovanja" u e-mailu koji smo vam poslali.

U slučaju da želite iznajmiti bicikl u vrijednosti XY, a najam bicikla košta više, da li je moguće dobiti veći bon?

Ne, naša pogodnost se odnosi na voucher u vrijednosti do 500 EUR, za sve dodatne troškove iznad tog iznosa odgovoran je korisnik.

U slučaju da trgovina opreme nema željeni izbor robe za vas, da li je moguće isti iznos iskoristiti u drugoj trgovini?

Ne, naša pogodnost se odnosi na voucher u vrijednosti do 500 EUR na navedenoj platformi.

Gdje možete ispuniti podatke u slučaju da niste primili e-mail?

Molimo vas javite nam se na customersupport@greyp.com i ukratko objasnite problem, pa ćemo vam direktno poslati link na formular za ispunjavanje zahtjeva.