

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

PROBLÈME DE BATTERIE

Quel est le problème avec la batterie ?

Il y avait un problème avec la lecture correcte du niveau de voltage. Dans de rares cas, cela peut engendrer une surcharge, qui sur une longue durée, pourrait générer un cas d'emballement thermique. La batterie pourrait donc s'enflammer spontanément.

Comme c'est une rare erreur générée par des facteurs physiques, nous ne savons pas exactement dans quelles batteries elles se trouvent.

Pouvez-vous tout de même monter à vélo ?

Vous ne devez pas utiliser votre vélo et nous vous prions d'arrêter immédiatement toute utilisation. De plus, veuillez adhérer aux mesures de sécurité publiées sur press.greyp.com, jusqu'à ce que la batterie soit remplacée. Sur les vélos affectés, il est possible que le niveau de voltage dans certaines batteries ne soit pas affiché correctement. Ceci peut, dans de rares cas, engendrer une surcharge électrique.

Sont-elles toutes affectées ou qu'une seule ?

Comme c'est une rare erreur générée par des facteurs physiques, nous ne savons pas exactement dans quelles batteries elles se présentent. Pour Greyp, la sécurité de nos clients est d'une importance primordiale. En conséquence, comme mesure de précaution, nous avons décidé de mener un rappel et remplacement volontaire de tous les modules de batterie vendus.

Que peut-il se passer si on monte à vélo avec la vieille batterie ?

Vous ne devez pas monter à vélo et nous vous prions d'arrêter immédiatement toute utilisation. De plus, veuillez adhérer aux mesures de sécurité publiées sur press.greyp.com, jusqu'à ce que la batterie soit remplacée. Sur les vélos affectés, il est possible que le niveau de voltage dans certaines batteries ne soit pas affiché correctement. Ceci peut, dans de rares cas, engendrer une surcharge électrique qui, sur une longue durée, pourrait causer un cas d'emballement thermique. La batterie pourrait donc s'enflammer spontanément.

Comment pouvez-vous savoir que le même problème ne se reproduira pas avec la nouvelle batterie ?

Les nouvelles batteries sont complètement remaniées et améliorées. Elles seront assurées et nous sommes en train de mener des tests et des homologations supplémentaires afin d'assurer que le problème ne se reproduise plus.

Malgré nos avertissements, vous êtes montés à vélo et tout s'est bien passé. Pourquoi devez-vous rendre la batterie ? Est-ce possible de continuer à l'utiliser jusqu'à ce qu'on reçoive la nouvelle ?

Vous ne devez pas utiliser votre vélo et nous vous prions d'arrêter immédiatement toute utilisation. De plus, veuillez adhérer aux mesures de sécurité publiées sur press.greyp.com, jusqu'à ce que la batterie soit remplacée. Sur les vélos affectés, il est possible que le niveau de voltage dans certaines batteries ne soit pas affiché correctement. Ceci peut, dans de rares cas, engendrer une surcharge électrique qui, sur une longue durée, pourrait causer un cas d'emballement thermique. La batterie pourrait donc s'enflammer spontanément.

Combien de cas de batteries défectueuses avez-vous détectés ?

Comme c'est une rare erreur causée par des facteurs physiques, nous ne savons pas exactement dans quelles batteries le problème se présente. Pour Greyp Bikes, la sécurité de nos clients est d'une importance primordiale. En conséquence, comme mesure de précaution, nous avons décidé de mener un remplacement volontaire de tous les modules de batterie vendus.

Comment le problème se manifeste-t-elle sur la batterie ? Quelle est la pire chose qui peut avoir lieu ?

Sur les vélos affectés, il est possible que le niveau de voltage dans certaines batteries ne soit pas affiché correctement. Ceci peut, dans de rares cas, engendrer une surcharge électrique.

Que devez-vous faire pour recevoir une batterie de remplacement ?

La production de nouvelles batteries remaniées et complètement sans danger est déjà en cours. Nous pouvons vous les livrer d'ici au 1er juillet. (01.07.2022). Veuillez visiter https://greyp.me/battery_replacement, fournir les informations requises et sélectionner votre offre. Nous ferons en sorte que vous receviez votre offre le plus rapidement possible et que nous remplaçons votre batterie dès que possible.

Quand allez-vous recevoir la nouvelle batterie ?

La production de nouvelles batteries remaniées et complètement sans danger est déjà en cours. Nous pouvons vous les livrer d'ici au 1er juillet. (01.07.2022).

Pouvez-vous garder votre batterie actuelle une fois que vous avez reçu la nouvelle ?

Non, nous devons recevoir une preuve de recyclage de l'ancienne batterie, afin de vous envoyer la nouvelle.

Devez-vous payer pour la nouvelle batterie et la procédure entière ?

Non, le remplacement sera gratuit. Greyp couvrira tous les coûts.

Quelle est la différence entre la batterie actuelle et la nouvelle ?

La capacité et la puissance restent les mêmes, mais la nouvelle batterie est complètement remaniée et améliorée. Elle vient aussi avec une nouvelle garantie de deux ans.

La capacité et la puissance de la batterie restent les mêmes ?

Oui, la capacité et la puissance restent les mêmes

Pouvez-vous utiliser votre chargeur actuel pour la nouvelle batterie ?

Oui, vous pouvez utiliser votre chargeur actuel pour la nouvelle batterie améliorée.

En général, la nouvelle batterie et le e-vélo Grip sont-ils sans danger ?

Oui, la nouvelle batterie et les vélos Greyp sont sans risques et adhèrent aux normes de sécurité pertinentes.

Avec qui pouvez-vous parler en détails de ce problème ?

Vous pouvez contacter l'assistance clientèle <customersupport@greyp.com> pour plus d'informations.

REPLACEMENT DE BATTERIE

À partir de quand exactement pouvez-vous remonter à vélo ?

La production de nouvelles batteries remaniées et complètement sans danger est déjà en cours. Nous pouvons vous les livrer d'ici au 1er juillet. (01.07.2022).

Qui couvrira les frais de livraison ? Comment récupérer la nouvelle batterie et à partir de quand ?

Greyp va couvrir tous les frais de livraison des nouvelles batteries. Les nouveaux modules de batterie seront prêts pour livraison d'ici au début de juillet.

Que faire de l'ancienne batterie ?

Veuillez recycler vos batteries actuelles. Vous pouvez apporter votre batterie au centre de recyclage le plus proche où on vous attribuera un reçu. Veuillez noter que Greyp a besoin de recevoir une preuve de recyclage afin de livrer le nouveau pack de batterie.

Va-t'il y avoir des nouveautés avec la nouvelle batterie ?

Les nouvelles batteries seront complètement remaniées et améliorées. dans le sens où il y aura une protection supplémentaire de potentiel dégâts qui sera sans risques. Elle viendra aussi avec deux ans de garantie.

La nouvelle batterie viendra-t-elle avec un nouveau chargeur ? Pouvez-vous utiliser la vieille ?

Non, votre chargeur actuel peut normalement charger la nouvelle batterie.

Allez-vous recevoir une garantie pour la nouvelle batterie ?

Oui, la nouvelle batterie améliorée vient avec deux ans de garantie.

Comment pouvez-vous vous débarrasser de la batterie si vous ne vivez pas aux alentours d'un centre de recyclage et que vous n'avez pas de moyen de transport pour y aller ?

Veuillez contacter <customersupport@greyp.com> et indiquer que vous avez besoin d'aide pour le recyclage de votre batterie. Notre équipe vous fournira les informations nécessaires.

Si vous vivez dans un pays qui n'a pas de système de recyclage, comment pouvez-vous vous débarrasser de la batterie ?

Veuillez contacter <customersupport@greyp.com> et indiquer que vous avez besoin d'aide pour le recyclage de votre batterie. Notre équipe vous fournira les informations nécessaires.

Devez-vous faire attention à quelque chose en particulier en chargeant la nouvelle batterie ?

Veuillez suivre les consignes du guide général du vélo qui sont disponibles sur notre site internet (www.greyp.com)

OFFRES CLIENT

Les offres peuvent-être utilisées jusqu'à quand ?

Il y a une période de validité pour chaque offre. Vous pouvez trouver cela dans le document "Les Règles de Participation et Planification de la Procédure de Rappel" ci-joint dans l'email que nous avons renvoyé.

Pouvez-vous utiliser les offres dès que vous contactez Greyp à propos du remplacement de la batterie ou seulement après que Grey reçoit la vieille batterie/ certificat de retour ?

Vous pouvez utiliser ces offres après que la Compagnie ait reçu le certificat du centre de recyclage. Nous nous mettrons d'accord sur les détails avec chaque client individuellement. Comme première étape, veuillez remplir le formulaire de l'email et sélectionner votre offre préférée.

Concernant les offres, que signifie rent-a-bike. Avez-vous des informations à propos de la marque du vélo et de son programme ?

L'option "rent-a-bike" offre des locations de vélos gratuites à travers la plateforme de votre choix avec une valeur maximale de 500 EUR. Plus de détails sur la validité et la disponibilité de cette offre peuvent être trouvés dans "Les Règles de Participation et Planification de la Procédure de Rappel" attachées dans l'email que vous avez reçu.

Une autre personne peut profiter des offres à votre place ?

Non, ces offres ne sont pas transférables.

Est-ce possible de recevoir de l'argent en espèce au lieu des bons d'achats et des offres ?

Non, les offres ne peuvent pas être échangées pour un équivalent monétaire.

Pouvez-vous envoyer la confirmation du centre de recyclage par email ou avez-vous besoin de l'envoyer par Poste ?

Vous pouvez l'envoyer par poste ou par email, mais veuillez noter que cela affecte le temps d'exécution du processus de validation de l'offre.

Si vous avez, achetez 2 ou plusieurs vélos Greyp, est-ce possible d'utiliser deux offres ?

Oui, vous êtes qualifiés pour de multiples offres sur la liste, un pour chaque vélo. Veuillez faire une demande particulière pour chaque vélo sur le formulaire que vous avez reçu.

Si vous avez acheté 2 ou plusieurs batteries Greyp, est-ce possible d'utiliser deux offres ?

Non, vous êtes qualifiés pour une offre de la liste pour chaque vélo que vous avez.

Si vous voulez louer un vélo à une valeur XY, mais le coût de location est plus élevé, est-ce possible de recevoir un bon important ?

Non, nos offres vont jusqu'à 500 euros. Si vous désirez louer quelque chose de plus coûteux, vous devez vous-même couvrir les frais supplémentaires.

Dans le cas où la boutique d'équipement, n'a pas un choix d'articles désiré, est-ce possible d'utiliser le même bon dans une autre boutique ?

Non, nos bons d'une valeur maximale de 500 euros s'appliquent seulement sur la plateforme indiquée.

SI vous n'avez pas reçu de mails, où pouvez-vous remplir le formulaire?

Veillez nous contacter à customersupport@greyp.com et brièvement expliquer le problème. Nous vous enverrons un lien pour un formulaire de demande.