

CZĘSTO ZADAWANE PYTANIA:

SPRAWA AKUMULATORA:

Co się stało z akumulatorem?

Wystąpił problem z prawidłowym odczytem poziomu napięcia. W rzadkich przypadkach może to spowodować przeładowanie, które po dłuższym czasie może spowodować niekontrolowany wzrost temperatury. Ucieczka termiczna może spowodować samozapłon akumulatora. Ponieważ jest to błąd spowodowany czynnikami fizycznymi, nie wiemy dokładnie, w jakich akumulatorach jest obecny.

Czy nadal możesz jeździć na rowerze? Nie powinieneś używać roweru i chcemy poprosić Cię o natychmiastowe zaprzestanie jazdy. Dodatkowo prosimy o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa opublikowanych na www.press.greyp.com do czasu wymiany baterii. W rowerach, których dotyczy problem, możliwe jest, że poziom napięcia w niektórych akumulatorach może nie zostać poprawnie odczytany. W rzadkich przypadkach może to spowodować przeładowanie.

Czy dotyczy to wszystkich akumulatorów, czy tylko jednego?

Ponieważ jest to błąd spowodowany czynnikami fizycznymi, nie wiemy dokładnie, w których akumulatorach jest obecny. Bezpieczeństwo naszych klientów jest dla Greyp sprawą najwyższej wagi. Dlatego postanowiliśmy jako środek ostrożności przeprowadzić dobrowolną wymianę wszystkich sprzedawanych jednostek.

Co może się stać, jeśli zdecydujesz się jeździć ze starym akumulatorem?

Nie powinieneś używać roweru i chcemy poprosić Cię o natychmiastowe zaprzestanie jazdy. Dodatkowo prosimy o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa opublikowanych na www.press.greyp.com do czasu wymiany akumulatorów. W rowerach, których dotyczy problem, możliwe jest, że poziom napięcia w niektórych akumulatorach może nie zostać poprawnie odczytany. W rzadkich przypadkach może to spowodować przeładowanie, które po dłuższym czasie może spowodować niekontrolowany wzrost temperatury. Zdarzenie ucieczki termicznej może spowodować samozapłon akumulatora.

Skąd można wiedzieć, że ten sam problem nie wystąpi z nowym akumulatorem?

Nowe akumulatory zostały całkowicie przeprojektowane i ulepszone. Będą one dodatkowo zabezpieczone, a obecnie przeprowadzamy dodatkowe testy i certyfikację, aby mieć pewność, że problem się nie powtórzy.

Mimo naszego ostrzeżenia cały czas jeździłeś na rowerze i wszystko było w porządku, dlaczego miałbyś go oddać? Czy można z niego korzystać, dopóki nie zdobędziesz nowego?

Nie powinieneś używać roweru i poprosimy Cię o natychmiastowe zaprzestanie jazdy. Dodatkowo prosimy o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa opublikowanych na www.press.greyp.com do czasu wymiany baterii. W rowerach, których dotyczy problem, możliwe jest, że poziom napięcia w niektórych akumulatorach może nie zostać poprawnie odczytany. W rzadkich przypadkach może to spowodować przeładowanie.

Ile wykryto przypadków wadliwych akumulatorów?

Ponieważ jest to błąd spowodowany czynnikami fizycznymi, nie wiemy dokładnie, w których akumulatorach jest obecny. Bezpieczeństwo naszych klientów jest dla Greyp sprawą najwyższej wagi. Dlatego jako środek zapobiegawczy postanowiliśmy przeprowadzić dobrowolne wycofanie i wymianę wszystkich sprzedanych akumulatorów.

Jak objawia się problem w akumulatorze, co najgorszego może się wydarzyć?

W rowerach, których dotyczy problem, możliwe jest, że poziom napięcia w niektórych akumulatorach może nie zostać poprawnie odczytany. W rzadkich przypadkach może to spowodować przeładowanie, które po dłuższym czasie może spowodować niekontrolowany wzrost temperatury. W przypadku ucieczki termicznej może pojawić się samozapłon akumulatora.

Co musisz zrobić, aby otrzymać akumulator zastępczy?

Produkcja nowych, przeprojektowanych i ulepszonych akumulatorów już trwa. Nowy akumulator będziemy mogli dostarczyć do Państwa na początku lipca. (01.07.2022). Wejdź na https://greyp.me/battery_replacement podaj potrzebne dane i wybierz swoją ofertę. Zadbamy o to, abyś jak uzyskał ją najszybciej i wymienimy akumulator tak szybko, jak to możliwe.

Kiedy otrzymasz nowy akumulator zastępczy?

Produkcja nowych, przeprojektowanych i ulepszonych akumulatorów już trwa. Nowy akumulator będziemy mogli dostarczyć do Państwa na początku lipca. (01.07.2022).

Czy możesz zachować obecny akumulator po otrzymaniu nowego?

Nie, musimy otrzymać dowód recyklingu Twojego starego akumulatora, aby wysłać Ci nowy.

Czy za nowy akumulator i całą procedurę wymiany trzeba będzie zapłacić?

Nie, wymiana będzie dla Ciebie bezpłatna. Greyp Bikes pokryje koszty.

Jaka jest różnica między obecnym a nowym akumulatorem?

Pojemność i moc pozostaną takie same, jednak nowy akumulator zostanie całkowicie przeprojektowany i ulepszony. Będzie również objęty nową 2-letnią gwarancją.



Czy pojemność i moc akumulatora są takie same?

Tak, są takie same.

Czy możesz użyć swojej obecnej ładowarki do nowego akumulatora?

Tak, możesz użyć swojej obecnej ładowarki do nowego i ulepszanego akumulatora.

Czy nowy akumulator i rower elektryczny Greyp są ogólnie bezpieczne?

Tak, nowe rowery na akumulator Greyp będą bezpieczne w użytkowaniu i będą spełniać odpowiednie normy bezpieczeństwa.

Z kim możesz porozmawiać o szczegółach problemu?

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z działem obsługi klienta <customersupport@greyp.com>.

WYMIANA AKUMULATORA:

Kiedy dokładnie możesz wrócić na swój rower Greyp?

Produkcja nowych, przeprojektowanych i ulepszonych akumulatorów już trwa. Nowy akumulator będziemy mogli wysłać do Państwa na początku lipca. (01.07.2022).

Kto pokryje koszty dostawy, jak możesz odebrać nowy akumulator i w jakim terminie?

Greyp pokrywa wszystkie koszty dostarczenia nowych akumulatorów. Nowe jednostki akumulatorowe będą gotowe do dostawy na początku lipca.

A co ze starym akumulatorem?

Oddaj swój akumulator do recyklingu. Możesz zabrać akumulator do najbliższego centrum recyklingu, gdzie wystawią ci paragon – pamiętaj, że Greyp Bikes musi otrzymać ten dowód, aby dostarczyć nowy zestaw akumulatorów.

Czym będzie się różnić nowy akumulator od starego?

Nowy akumulator zostanie całkowicie przeprojektowany i ulepszony w tym sensie, że będzie dodatkowo zabezpieczony przed ewentualnymi uszkodzeniami i będzie całkowicie bezpieczny. Będzie również objęty nową 2-letnią gwarancją.

Czy nowy akumulator będzie dostarczany z nową ładowarką, czy będzie można używać starej ładowarki?

Nie, możesz użyć swojej obecnej ładowarki do nowego i ulepszanego akumulatora.

Czy otrzymasz gwarancję na nowy akumulator?

Tak, nowy i ulepszony akumulator będzie objęty 2-letnią gwarancją.

Jak możesz pozbyć się akumulatora, jeśli nie mieszkasz w pobliżu centrum recyklingu i nie posiadasz samochodu, który mógłby go tam przywieźć?

Skontaktuj się z customersupport@greyp.com i poinformuj, że potrzebujesz pomocy w recyklingu akumulatora. Nasz zespół skontaktuje się z Tobą, podając potrzebne szczegóły.

Jeśli mieszkasz w kraju, w którym nie ma systemu recyklingu, jak możesz zutylizować akumulator?

Skontaktuj się z customersupport@greyp.com i poinformuj, że potrzebujesz pomocy w recyklingu akumulatora. Nasz zespół skontaktuje się z Tobą, podając potrzebne szczegóły.

Czy jest coś szczególnego, co należy wziąć pod uwagę podczas używania i ładowania nowego akumulatora?

Postępuj zgodnie z instrukcjami zawartymi w ogólnej instrukcji obsługi roweru dostępnej na naszej stronie internetowej (www.greyp.com).

BENEFITY DLA UŻYTKOWNIKA:

Do kiedy można korzystać z benefitów?

Dla każdego świadczenia obowiązuje okres ważności, który można znaleźć w dokumencie „Recall Plan i Zasady Uczestnictwa” w przesłanym przez nas e-mailu.

Czy będę mógł skorzystać z benefitów, gdy tylko skontaktuję się z Greyp w sprawie wymiany baterii lub po otrzymaniu certyfikatu zwrotu akumulatora?

Z benefitów możesz skorzystać po otrzymaniu przez nas zaświadczenia z recyklingu. Szczegóły ustalimy z każdym użytkownikiem indywidualnie. W pierwszej kolejności wypełnij formularz z e-maila i wybierz preferowaną opcję.

Jeśli chodzi o benefity, co oznacza wypożyczenie roweru i czy istnieją jakieś szczegóły dotyczące czasu lub marki roweru?

Opcja rent-a-bike oferuje bezpłatne wypożyczenie rowerów na wybranej platformie o wartości do 500 EUR. Więcej szczegółów na temat ważności i dostępności tego świadczenia można znaleźć w dokumencie „Plan Odwołania i Zasady Uczestnictwa” z otrzymanej wiadomości e-mail.

Czy ktoś inny może skorzystać z moich benefitów?

Nie, te świadczenia nie podlegają przeniesieniu.

Czy można otrzymać gotówkę zamiast bonów upominkowych i podobnych benefitów?

Nie, świadczenia nie podlegają wymianie na ekwiwalent pieniężny.

Czy można wysłać potwierdzenie z centrum recyklingu e-mailem, czy trzeba wysłać je na pocztę?

Możesz wysłać go e-mailem lub pocztą, ale pamiętaj, że wpłynie to na czas realizacji procesu realizacji korzyści.

Jeśli kupiłem 2 lub więcej rowerów Greyp, czy można skorzystać z dwóch benefitów?

Tak, masz prawo do wielu benefitów z listy, po jednym na każdy rower. Prosimy o wypełnienie osobnego wniosku dla każdego roweru w przesłanym przez nas formularzu.

Jeśli kupiłem 2 lub więcej akumulatorów Greyp, czy mogę skorzystać z dwóch benefitów?

Nie, masz prawo do jednego świadczenia z listy na każdy posiadany rower.

W przypadku, gdy chcę wypożyczyć rower o wartości XY, ale wypożyczenie roweru kosztuje więcej, czy jest możliwość uzyskania większego vouchera?

Nie, nasz benefit wynosi do 500 euro. Jeśli chcesz wynająć coś droższego, będziesz musiał sam pokryć dodatkowe wydatki.

W przypadku, gdy sklep z wyposażeniem nie ma dla mnie pożądanego wyboru towaru, czy można wykorzystać tę samą ilość w innym sklepie?

Nie, nasze benefity dotyczą bonów o wartości do 500 euro tylko na tej platformie.

Where can you fill in the information in case you have not received an e-mail?

Please contact us at customersupport@greyp.com and briefly explain the issue, and we will send you a direct link to the application form.

Gdzie mogę otrzymać informacje i wypełnić formularz w przypadku nieotrzymania wiadomości e-mail?

Skontaktuj się z nami pod adresem customersupport@greyp.com i krótko wyjaśnij problem, a my wyślemy Ci bezpośredni link do formularza zgłoszeniowego.