



## Sostituzione in richiamo della batteria

Greyp Bikes è recentemente venuta a conoscenza di un potenziale problema di sicurezza relativo ad alcune unità batteria vendute di serie con le nostre e-bike. Si è verificato un problema con la lettura corretta del livello di tensione in alcune batterie e una lettura errata della tensione potrebbe, in rari casi, causare un sovraccarico che, a lungo termine, può causare una situazione di instabilità termica.

Questa instabilità termica potrebbe causare un processo di autocombustione.

Per risolvere il problema e assicurarsi che tutti i nostri clienti siano al sicuro, Greyp ha deciso di effettuare un richiamo di tutte le unità batteria. Attualmente stiamo contattando tutti i nostri clienti attraverso tutti i canali disponibili (e-mail, notifiche sulla bici, notifica Greyp App) e stiamo organizzando uno smaltimento o un ritiro sicuro delle unità batteria, mentre la produzione di batterie nuove, riprogettate e migliorate è già iniziata. Le nuove unità batteria saranno inviate ai nostri clienti e partner entro il 1° luglio 2022 e avranno una nuova garanzia di 2 anni.

Siamo consapevoli che, soprattutto con l'inizio della stagione, tutto questo può causare disagi ai nostri utenti, motivo per cui abbiamo preparato per loro diversi benefit in segno di gratitudine per la loro pazienza e comprensione. Tutti i clienti possono compilare il modulo di sostituzione della batteria che hanno ricevuto via e-mail e scegliere tra numerosi vantaggi mentre attendono la nuova batteria.

Inoltre, estenderemo la garanzia della bicicletta per ulteriori 6 mesi, gratuitamente.

Per ulteriori informazioni si prega di consultare la sezione delle [domande frequenti](#).

Ci scusiamo sinceramente con i nostri piloti Greyp per i disagi causati e ci impegniamo a rimmetterli in sella il prima possibile. La sicurezza dei nostri clienti è della massima importanza ed è per questo che abbiamo deciso di effettuare questa sostituzione, e siamo sicuri che non potremo che avere la loro approvazione e che continueranno a utilizzare le loro biciclette non appena le nuove batterie verranno loro consegnate.