FAQ zum FAZUA Drive system – Händler Version

Die beste Informationsquelle für Händler, die Service für E-Bikes mit FAZUA Drive system bieten, ist unser FAZUA B2B dealer portal und unser Service-Handbuch. Auch unser öffentliches Helpcenter bietet eine Fülle an nützlichen Informationen.

Rund um das FAZUA Drive system

- ### Wie lange gewährt FAZUA Garantie auf das FAZUA Drive system?

  24 Monate für das FAZUA Drive system. Der Akku muss nach 500 Ladezyklen noch über 60 % seiner Kapazität verfügen (maximal jedoch 24 Monate). Die Garantie gilt für den Endverbraucher, wir berechnen den Garantiezeitraum ab dem Verkaufsdatum beim Händler (Rechnungsdatum).

- ### Was, wenn sich ein E-Bike als Ladenhüter erweist und lange Zeit im Shop eines Händlers steht?

  Dies sind unsere Alleinstellungsmerkmale:
  - Hybrid – zwei Bikes in einem
  - vollständig integriert
  - geringes Gewicht
  - natürliches Fahrgefühl

  Wem die Akkukapazität von 252 Wh nicht reicht, dem kannst Du einen Zusatzakku + Battery Bag anbieten. Und bedenke, über der gesetzlichen Höchstgeschwindigkeit wird das System komplett entkoppelt.
  Außerdem empfehlen wir, das E-Bike mit FAZUA Drive system an prominenter Stelle in Deinem Shop zu platzieren. In unserem Onlineshop bieten wir auch Promotionmaterial zur Verkaufsunterstützung an. Schau einfach mal rein!🙂
  Dazu zählen etwa Hänger fürs Oberrohr, Bodenmatten, Displays, Beachflags und Broschüren.

- ### Wie funktioniert das FAZUA Drive system im Vergleich zu anderen E-Bike-Antriebssystemen?

  - Unsere Antriebe sind für athletische Fahrer konzipiert
  - Unser FAZUA Drive system stützt sich auf drei Messwerte, um eine optimale Unterstützung zu gewährleisten:
    1. Kadenz (Trittfrequenz)
    2. Drehmoment (Pedalkraft)
    3. Fahrgeschwindigkeit (max. 25 km/h auf dem europäischen Markt und max. 28 mph gemäß den Vorschriften für Pedelecs in Nordamerika)
  - Diese Werte werden im Bottom Bracket gemessen und dienen unserer Software als Grundlage dafür, die bestmögliche Unterstützung für den Fahrer zu berechnen
  - Dies ist ein wesentliches Merkmal unseres Systems, das dem Fahrer ein sportliches und natürliches Fahrgefühl bietet

- ## Können diese Messwerte geändert und individuell angepasst werden?

  Ja. Ab Version 2.0 der Firmware (wir nennen sie Black Pepper Update) in Kombination mit der FAZUA Toolbox ab Firmwareversion 2.01 können Endkunden/Händler das FAZUA Drive system individuell an ihre jeweiligen Anforderungen anpassen.
  Anpassungsoptionen – Einfache und erweiterte Einstellungen

  1. Max Power
     Dieser Parameter regelt das maximale Drehmoment und die maximale Leistungsabgabe. In der Eco-Voreinstellung wird die Max Power heruntergesetzt. Dadurch wird der Energieverbrauch geringer. In der Performance-Voreinstellung liegt die maximale Leistung höher. Dadurch ist der Energieverbrauch größer und die Reichweite sinkt.
  2. Support Relation
     Die Support Relation bestimmt das Verhältnis zwischen Fahrerleistung und Motorunterstützung. Ist der Wert niedrig, bietet der Motor auch bei geringer Fahrerleistung seine maximale Unterstützung. Ist der Wert hoch eingestellt, muss mehr Leistung aufgebracht werden, damit der Motor seine Max Power erreicht.
  3. Ramp-Up
     Das Ramp-Up bestimmt die Reaktionsfähigkeit des Motors und die Stärke der Beschleunigung. In der sanften Einstellung beschleunigt der Motor leicht verzögert und sehr sanft. In der reaktiven Einstellung reagiert der Motor schneller und beschleunigt deutlich stärker.

- ## Was ist der optimale Kadenzbereich?

  Das FAZUA Drive system leistet bei einer Trittfrequenz zwischen 55 und 125 Kurbelumdrehungen/ Minute die beste Unterstützung

- ## Über welchem Drehmoment auf die Kurbel leistet der Motor die geringste Unterstützung?

  Die geringste Unterstützung erfolgt bei 6 Nm

- ## Lässt sich unser FAZUA Drive system „tunen“, um schneller als die gesetzliche Höchstgeschwindigkeit zu fahren?

  Nein. Wir müssen uns an das gesetzliche Geschwindigkeitslimit halten. Wird die Geschwindigkeit oder die Einstellung unseres Systems manipuliert, erlischt die Garantie. Der Fahrradhersteller trägt die Entscheidung und die Verantwortung über den Wert.

Zahlen und Fakten zum Akku

Keyfacts zur Battery 250

1. Unser FAZUA Drive system zeichnet sich durch sein geringes Gewicht und sein simples Design aus
2. Der Akku wiegt gerade einmal 1,3 kg und ist damit im Vergleich zu den Akkus anderer Hersteller ein echtes Leichtgewicht
3. Die Akkukapazität beträgt 252 Wh und 7 A (36 V)
4. Nach 8 Stunden wechselt der Akku in den *Deep-Sleep-Modus* (schaltet sich selbst aus), um Energie zu sparen
5. Bei einem Akkuladestand unter 10 % setzt das FAZUA Drive system die Leistungsabgabe herab (nur bei Firmwareversion > 2.0 auf dem Drivepack)

Keyfacts zur Battery 250 X

1. Gleiche Größe, Kapazität und Leistung wie die Battery 250: 252 Wh und 7 A (36 V)
2. Der Akku wiegt gerade einmal 1,3 kg und ist damit im Vergleich zu den Akkus anderer Hersteller ein echtes Leichtgewicht
3. Die neue Battery 250 X lässt sich mit der Remote aus dem *Deep-Sleep-Modus* holen (zum Aktivieren der Battery 250 X muss das Drivepack nicht aus dem Rahmen genommen werden)
4. Die *Wake-Up*-Funktion kann mit dem Remote fX (Seriennummer **< 4232999999)** oder dem neuen Remote bX verwendet werden
5. Die Battery 250 X ist UN-zertifiziert. Diese Zertifizierung ist für den gesamten europäischen, nordamerikanischen und australischen Markt erforderlich

Wie hoch ist die Reichweite mit einer Akkuladung?

Diese Frage kann kein Händler mit Sicherheit beantworten, da diese von verschiedenen Einflüssen abhängt, wie zB. Gewicht, Geländetypographie, Bereifung, Temperatur... Jedoch kannst Du diese über den Customizer beeinflussen. Reichweitenangst ist also unbegründet 😉

Reichweitenberechnung ab Firmwareversion 2.0 Black Pepper
Wir haben das FAZUA Drive system auf einem Prüfstand unter Laborbedingungen getestet und eine Reichweite in Minuten ermittelt. Folgende Ergebnisse können als Richtwerte herangezogen werden.

Erste Prüfung: Standardeinstellung im Customizer, Reichweite bei 200 Watt Fahrerleistung, Kadenz 70 Kurbelumdrehungen/Minute



BreezeMode: 110 min
RiverMode: 90 min
RocketMode: 55 min

Zweite Prüfung: Standardeinstellung im Customizer, Reichweite bei konstanter maximaler Motorleistung, Kadenz 70 Kurbelumdrehungen/Minute



BreezeMode: 110 min
RiverMode: 60 min
RocketMode: 50 min

Akku als Aftersales-Artikel

- Der Akku kann nur mit dem Original-Charger von FAZUA geladen werden
- Wir bieten derzeit drei verschiedene Charger an:
  1. EU-Charger mit einer Eingangsspannung von 110 bis 230 Volt und einem Standard-EU- oder UK-Stecker
  2. US-Charger mit einer maximalen Eingangsspannung von 110 Volt und einem Standard-US-Stecker
  3. Kfz-Charger mit einer Eingangsspannung von 12 Volt

Wie lagere ich den Akku, wenn ich mein E-Bike nicht benutze?

Generell ist zu der Lagerung von Lithium-Ionen Akkus zu sagen, dass sie stets bei 10 °C – 15 °C gelagert werden sollten. Bei Nichtnutzung über den Winter sollte der Akku auf min. 60% geladen werden und alle 8 Wochen überprüft und gegebenenfalls wieder nachgeladen werden. Sollte der Akku über länger Zeit nicht genutzt und bei niedrigen Temperaturen gelagert werden, kann es zu einer Tiefenentladung kommen und der Akku ist dadurch irreparabel beschädigt.
>> FAZUA bad weather check

Beeinflusst kaltes Wetter das Verhalten des Akkus?

Generell ist zu der Verwendung von Lithium-Ionen Akkus zu sagen, dass Lithium-Ionen-Batterien am besten bei moderaten Temperaturen funktionieren. Frost und Kälte im Winter wirken sich dagegen negativ auf die Reichweite aus. Das gilt für Elektroautos ebenso wie auch für Fahrräder mit E-Antrieb. Eine bekannte Eigenschaft aller Li-Ionen-Batterien ist ihre Empfindlichkeit gegenüber niedrigen Temperaturen. Sie ist auf die verwendete Chemie zurückzuführen, bei der Temperatureffekte auftreten. Bei Temperaturen unter 10 °C führt dies im Allgemeinen dazu, dass sich die Ladezeit verlängert, die Leistung verringert und die verfügbare Energie abnimmt.
So kann es durchaus sein, dass bei der Lagerung über Nacht in der Garage je nach Temperatur der Akku 20% und mehr seiner Kapazität verliert. Anders verhält es sich, wenn das FAZUA Drive system über den Tag bei Zimmertemperatur gelagert wird und dann bei kalten Temperaturen in das Fahrrad eingeklickt und losgefahren wird, durch die Leistungsabgabe erwärmt sich das FAZUA Drive system und reguliert sich während der Fahrt quasi von selbst. Die negativen Auswirkungen bei niedrigen Temperaturen betrifft nicht allein unseren Akku sondern alle mit Lithium-Ionen Zellen bestückten Akkus.

- ## Kann vom Akku eine Gefahr ausgehen?

  Generell geht von einem Lithium-Ionen Akku wenn keine Beschädigung vorliegt keine Gefahr aus.
  Sollte allerdings ein Defekt durch eine äußerliche Beschädigung oder an der Zelle selbst vorliegen, ist ein Lithium-Ionen Akku eine “gefährliche Brandquelle”, da dieser im Brandfall nicht mit herkömmlichen Löschmittelen gelöscht werden kann. Die größte Gefahr besteht hier allerdings beim Laden, da hier dem Akku eine große Menge an Energie hinzugefügt wird.

- ## Wird der Akku beschädigt, wenn ich ihn nicht vollständig auflade?

  Ganz im Gegenteil. Für eine lange Lebensdauer eines Lithium-Ionen-Akkus sollte dieser am besten im Bereich zwischen 30 und 80 % Ladung gehalten werden. Untersuchungen des Zellenherstellers haben gezeigt, dass sich die Lebensdauer einer Zelle wesentlich erhöht, wenn sie nicht vollständig geladen wird. Wird ein Akku stets nur auf 80 % geladen, verdoppelt sich seine Lebensdauer, da der hohe Spannungsbereich, in dem die Zellenchemie besonders belastet wird, vermieden wird.

- ## Wann besteht das Risiko einer Tiefenentladung?

  Wenn der Akku längere Zeit ohne Ladung nicht genutzt wird, kann es zu einer Tiefenentladung kommen, durch die der Akku häufig irreparabel beschädigt wird. Dies fällt nicht unter die Garantie.

- ## Kann ich mein Handy oder andere Geräte am Bike aufladen?

  Nein, das ist technisch nicht möglich.

- ## Wie transportiere ich einen Zweitakku?

  Der Zweitakku sollte nicht im Flaschenhalter mitgeführt werden, da er herausfallen und so beschädigt werden kann. Am besten ist es, eine Rahmentasche von einem Drittanbieter zu kaufen oder den Akku in einem Rucksack oder einer Akkutasche zu transportieren. Wir bieten in unserem Onlineshop eine Battery Bag an, die wir in Zusammenarbeit mit EVOC entwickelt haben.
  Wie bei all unseren Produkten, haben wir auch bei der Entwicklung der Battery Bag äußerst viel Wert auf die Qualität und Performance gelegt und uns daher EVOC als einen äußerst kompetenten und erfahrenen Partner aus dem Bereich Rucksäcke und Taschen, insbesondere für den sicheren Transport von E-Bike Akkus, ausgewählt. Die technische Entwicklung fand bei uns in Ottobrunn und bei EVOC in München statt. Durch die Wahl hochwertiger Materialien ist für eine lange Produktlebensdauer gesorgt. Produziert wird die Tasche in Europa.

Das sind die Features unsere Battery Bag:

1. Entwickelt mit erfahrenem Partner in Sachen Fahrrad-Taschen
2. Praktischer Top-loader zur ergonomischen Entnahme der Batterie während der Tour. Durch das Top-Loader System ist die Tasche vorm Herausfallen geschützt.
3. Praktischer Entnahme-Strap innenliegend
4. Langlebige, wasserdichte Materialien und Verarbeitung
5. Simples und sehr robustes Verschlusssystem
6. Stilvolles und zeitloses Design
7. Beinfreiheit durch Verwendung dünner, robuster Materialien, die nicht auftragen
8. Stauraum für weitere kleine Accessoires wie z.B. Schal, Schlüssel, Weinflasche 😉
9. Entwicklung und Produktion in Europa

▪ Wie entsorge ich einen Akku?

Ein Lithium-Ionen-Akku ist ein Gefahrstoff, der zur Entsorgung an einer Sammelstelle abgegeben werden muss. Alternativ kannst Du Dich auch an den Händler Deines Vertrauens oder einem unserer FAZUA Certified Partner wenden.

.

▪ Kann ich mit dem E-Bike/Akku reisen?

Ja, klar kannst Du mit einem E-Bike mit FAZUA Drive system reisen.
Wenn Du mit dem Auto reist, nimm bitte das Drivepack aus dem E-Bike heraus und setze stattdessen unsere Downtube Cover zum Schutz ein.
Bei Flugreisen kannst Du unseren Akku aufgrund der internationalen Flugbestimmungen der IATA auf Passagierflügen nicht mitführen.
Wenn Du Dein FAZUA E-Bike mit in den Urlaub nehmen möchtest, hast Du derzeit zwei Möglichkeiten:

- Schicke Deinen eigenen FAZUA Akku per Post und Luftfracht voraus an Deinen Zielort (erkundige Dich bei der Versandfirma, nicht alle Firmen transportieren Gefahrgut).
- Wenden Dich an einen FAZUA Certified Partner an Deinem Zielort und frage nach einem Leihakku.

Oder fahre das Fahrrad an Deinem Zielort nur mit unserem Downtube Cover.

Technische Daten

▪ Wie hoch ist der Wirkungsgrad des Motors?

Der Motor erzeugt ein Drehmoment von 1,4 Nm. In der ersten Getriebestufe im Planetengetriebe werden die 1,4 Nm im Anschluss mit einem Verhältnis von 1:9 und in der zweiten Getriebestufe im Bottom Bracket mit einem Verhältnis von 1:5 übertragen. Am Spider am Ende dieser Kette lässt sich so ein Spitzendrehmoment von 55 Nm, einschließlich Verlusten, messen.

▪ Wie viel der von mir aufgebrachten Kraft geht verloren?

Wir können diesen Wert nicht messen, er ist zu klein – weniger als zwei Prozent.

- ## Wie hoch ist der Q-Faktor?

  Der Q-Faktor entspricht dem herkömmlicher Fahrräder und beträgt 135 mm.

- ## Welchen Kurbelsatz kann ich montieren und welches Bottom Bracket benötige ich?

  Wir verwenden an unserem Bottom Bracket ein ISIS-Innenlager und Du kannst jeden handelsüblichen ISIS-Kurbelsatz ohne vormontierte Kettenblätter verwenden.

- ## Welche Kettenblätter kann ich montieren?

  Wir bieten einen 4-Arm-Spider mit einem 104-mm-Lochkreis für ein einzelnes Kettenblatt sowie einen 5-Arm-Spider mit einem 110-mm-Lochkreis für zwei Kettenblätter an.

- ## Kann ich frei wählen, welche Kettenblätter ich montieren möchte, oder ergeben sich eventuell Tuning-Probleme?

  Du kannst vorne entweder ein oder zwei Kettenblätter montieren. In unserem Ersatzteilekatalog findest Du einen 4-Arm- oder 5-Arm-Spider. Es besteht also kein Grund zur Sorge.

- ## Wie viele Zähne darf ein Kettenblatt maximal haben?

  Was den Antrieb betrifft, spielt das keine Rolle. Ausschlaggebend ist hier der Kontakt mit der Kettenstrebe. **Beachte beim Montieren von Kettenblättern bitte stets die Spezifikationen des E-Bike-Herstellers.** FAZUA haftet nicht für Schäden, die durch falsch montierte Kettenblätter verursacht werden.

- ## Brauche ich spezielles Werkzeug?

  Nein. Für den Einbau unserer Komponenten ist kein spezielles Werkzeug nötig. Nur Werkzeug, das in jeder gut ausgestatteten Fahrradwerkstatt vorzufinden ist. Allerdings schreiben wir vor, dass für den Einbau unserer Komponenten nur Original- und vor allem neue Schrauben von FAZUA verwendet werden. Diese müssen stets mit dem von FAZUA angegebenen Anzugsdrehmoment angezogen werden.
  Bitte beachte, dass nachdem Du Schrauben rund um das Bottom Bracket nachgezogen hast, die Sensorelektronik kalibriert werden muss, das kannst Du in unserer FAZUA Toolbox Advance durchführen. Weiterhin vermeide bitte Komponenten zu öffnen, das führt zum Garantieverlust!

Wo bekomme ich diese Schrauben?

Wir bieten ein Set mit den wichtigsten Ersatzteilen zu einem günstigen Preis in unserem B2B Onlineshop an, so musst Du nicht alle Teile einzeln kaufen. Produkt: Service Starter Kit

Mit welchem Drehmoment ziehe ich die Schrauben am Bottom Bracket an?

- 8,5 Nm Bottom Bracket, 4 Schrauben
- 25 Nm Spider
- 50 Nm Kurbelarme, je nach Herstellerspezifikation

Montagevideos findest Du in unserem B2B Dealer Portal:

Warum befindet sich manchmal an der Unterseite vom Bottom Bracket Fett/ Öl?

FAZUA setzt bei der Fertigung des Bottom Bracket Hochleistungsfett aus dem Motorsport ein. Dieses Fett hat eine sehr niedrige Viskosität, um stets eine optimale Schmierung des Getriebes sicherzustellen. Wird das Getriebe nach der Fertigung längere Zeit nicht genutzt, sammelt sich an der Unterseite des Bottom Bracket Fett an und ein Teil des Öls trennt sich vom Fett und kann in manchen Fällen durch die Dichtung laufen.
Es besteht jedoch kein Grund zur Sorge. Der Qualität, Leistung und Lebensdauer des Getriebes tut dies keinen Abbruch. Sobald das Bike gefahren wird, verteilt sich das Fett im Getriebe und es sollte kein Öl mehr austreten.

Wozu dient die dritte Buchse am Bottom Bracket?

Diese Buchse hat eine Ausgangsspannung von 12 V und ist für eine Beleuchtung vorgesehen. Dieser Anschluss wird mit einer kleinen Dichtkappe vor Wasser geschützt.
Idealerweise montierst du unsere 12V Connector Box, das Montagevideo findest Du in unserem B2B Dealer Portal. Der Einbau muss zwingend über den Fachhandel stattfinden, um den Garantieanspruch aufrecht zu erhalten.

Wie schließe ich eine Beleuchtung an das FAZUA Drive system an?

Wir bieten für diesen Zweck die 12V Connector Box an. Mit dieser Box kannst Du eine Beleuchtung über die Remote aktivieren. Die 12V Connector Box ermöglicht es Dir, die Beleuchtung über die Remote an- und auszuschalten.
Bei Verwendung eines Vorder- und Rücklichts dürfen die maximalen Werte von 12 Volt, 12 Watt, 1 Ampere nicht überschritten werden.
Bitte verkaufe die Box nicht direkt an Endkunden. Installiert der Endkunde die Box selbst, erlischt seine Garantie. Das Montagevideo findest Du in unserem B2B Dealer Portal:

Rund um unsere Software

Wo bekomme ich die FAZUA Toolbox und wer kann sie nutzen?

Endkunden und Händler können die Toolbox direkt auf der FAZUA Website herunterladen.
Es gibt zwei verschiedene Versionen der Toolbox:

Basic	Endkunden / registrierte Händler
Advanced mit Händler-Zugangsdaten	Händler, Status: FAZUA Certified Partner

Es stehen zwei verschiedene Versionen zur Auswahl. Eine Basic Version und eine Advanced Version – was sind die Unterschiede?

Die Basic Version kann von jedermann genutzt werden. Mit dieser Version können Firmware-Updates durchgeführt, Nutzerdaten ausgelesen, ein Diagnosebericht erstellt werden und über den Customizer das FAZUA Drive system individualisiert werden.
Die Advanced Version steht **nur** FAZUA Certified Partner zur Verfügung. Neben den oben genannten Funktionen der Basic Version lassen sich mit der Advanced Version außerdem die folgenden Konfigurationsaufgaben durchführen:

- Kalibrieren der Sensorelektronik am Bottom Bracket
- *Dealer Service* (Händler-Service) zum Kopieren von OEM-Daten von einem Bauteil in ein Ersatzteil (gilt für das Drivepack und das Bottom Bracket, unabhängig eingerichtete OEM-Daten und den Radumfang für Komponenten unter Garantie)
- Befehligen des Bikes und Prüfen der Werte auf dem Reiter mit den Live-Daten

Wo finde ich meine Zugangsdaten für die FAZUA Toolbox, um mich bei der Advanced Version anzumelden?

Wenn Du ein FAZUA Certified Partner bist, hast Du Zugang zur Advanced Version unserer FAZUA Toolbox. Um auf diese Version zuzugreifen, benötigst Du eine ID und ein Passwort, die Du von uns per Email erhältst. Wenn Du Deine Zugangsdaten verloren hast, melde Dich beim B2B Dealer Portal an und gehe zu Deinen allgemeinen Einstellungen. Hier kannst Du Dir Deine Zugangsdaten erneut an Deine hinterlegte E-Mail-Adresse schicken lassen.

- ## Wie erstelle ich einen Diagnosebericht?

  Schließe das Drivepack über ein Mini-USB-Kabel (Typ B) an einen Computer an. Der USB-Anschluss befindet sich am Motor. Um darauf zuzugreifen, entferne die beiden Torx10-Schrauben an der USB-Cap am Radiator. Achte darauf, dass die Batterie an ist und sich das Drivepack im Rad befindet, wenn Du den Bericht erstellst, damit wir Daten für alle Komponenten erfassen können. Achte bitte auch darauf, die USB-Cap danach unbedingt wieder auf das Drivepack mit 1 Nm zu schrauben, nur so ist das FAZUA Drive system wasserdicht. Du findest hier eine ausführliche Anleitung.

- ## Wie konfiguriere ich das FAZUA Drive system, nachdem ich vom FAZUA support team im Rahmen der Garantie einen Ersatz erhalten habe?

  Nur FAZUA Certified Partner können die Funktion *Dealer Service* in der Advanced Version der FAZUA Toolbox verwenden.
  In diesem Menüpunkt wird eine bike Datei für die original Komponenten erstellt, in der alle Daten für die einzelnen Komponenten erfasst und gespeichert werden. Mit dieser Funktion kannst Du die vorherigen Produkt- und Konfigurationsdaten nach dem Service bequem in die neuen Komponenten laden. Vergewissere Dich, dass alle Komponenten in das E-Bike eingesetzt wurden und der Akku eingeschaltet ist, bevor Du die Funktion „Dealer Service“ verwendest.
  Wenn Du die neuen Komponenten erhalten hast, beende die Service-Funktion. Klicke auf „End of service“ (Service beenden), um die Bike-Datei in Dein FAZUA Drive system zu laden. Die Software arbeitet automatisch jeden einzelnen Punkt ab. Folge den Anweisungen der FAZUA Toolbox.
  Eine detaillierte Anleitung findest Du in unserem Service-Handbuch auf Seite 55.

- ## Wie kalibriere ich den Drehmomentsensor?

  Nur FAZUA Certified Partner können die Funktion in der **Advanced** Version der FAZUA Toolbox verwenden.
  Schließe das gesamte E-Bike über ein Mini-USB-Kabel (Typ B) an den Computer an.
  Vergewissere Dich, dass der Akku eingeschaltet ist.
  Da sich das Hinterrad dabei dreht, platziere das E-Bike in einem Fahrradständer. Rufe dann den Reiter „Command“ (Befehligen) auf und klicke auf die Schaltfläche AUTOMATIC TORQUE SENSOR CALIB. (Drehmomentsensor automatisch kalibrieren).
  Die Kalibrierung dauert etwa fünf Sekunden.
  Anhand des Drehmomentwerts im Reiter „Live Data“ (Live-Daten) lässt sich ermitteln, ob eine Kalibrierung notwendig ist. Wenn der Wert nicht 0 lautet, muss eine Kalibrierung durchgeführt werden.
  Eine detaillierte Anleitung findest Du in unserem Service-Handbuch auf Seite 51.

- ## Kann ich den Radumfang ändern?

  Der Radumfang ist einer der Werte, die unser FAZUA Drive system zur Berechnung der Höchstgeschwindigkeit mit Unterstützung benötigt. Endkunden möchten verschiedene Räder einbauen und müssen eine kleinere Anpassung des Radumfangs vornehmen, um die gesetzliche Höchstgeschwindigkeit einzuhalten.
  Nein, weder Endkunden noch Händler können dies ändern. Selbst FAZUA darf diese Änderungen nicht vornehmen, da FAZUA nur der Motorenzulieferer ist. Bitte wende Dich an Deinen Fahrradhersteller.
  Wenn der Endkunde einen Fachhändler um Unterstützung bei einer solchen Anpassung bittet, verweise ihn an den OEM.

- ## Muss ich das aktuelle Firmware-Update zuerst aus dem Internet herunterladen?

  Ja. Unsere FAZUA Toolbox für E-Bikes ruft das neueste Firmware-Update nicht automatisch ab. Du musst es zuerst auf unserer Webseite herunterladen und dann in das System laden. Dazu brauchst Du eventuell Administratorrechte. Bitte öffne die FAZUA Toolbox und klicke auf den Reiter Update, hier wähle oben rechts die entsprechende Datei und starte daraufhin das Update.
  Eine detaillierte Beschreibung findest Du auch hier.

- ## Wie führe ich einen Hard Reset durch?

  1. Trenne das USB-Kabel, falls es angeschlossen ist
  2. Nimm das Drivepack heraus
  3. Schalte den Akku aus
  4. Nimm den Akku aus dem Drivepack
  5. Schalte den Akku ein
  6. Setze den Akku wieder in das Drivepack ein
  7. Setze das Drivepack in das Unterrohr ein
  8. Starte die Remote ... und fertig

Connectivity: Fahrradcomputer, App und Bluetooth

- ## Mit welchen Fahrradcomputern lässt sich das FAZUA Drive system koppeln?

  Garmin Fahrradcomputer & Wearables:
  - Edge 530 / 830 / 1030
  - fēnix 5 Plus-Serie / fēnix 6
  - Forerunner 945
  - MARQ

  Sigma Fahrradcomputer & Wearables:
  - ROX 12.0
  - iD EOX
  -

Wahoo Fahrradcomputer:

- ELEMNT ROAM
- ELEMNT BOLT

Aktuelle Informationen findest Du hier.

Wie lauten die Spezifikationen der FAZUA Rider App?

Unsere FAZUA Rider App ist für Android und iOS verfügbar.

- Navigation
- Anzeige der Reichweite je nach Akkuladestand und Topografie
- Fahrverlauf
- Trittfrequenz
- Drehmoment
- Fahrerleistung
- Systemleistung
- Geschwindigkeit
- Spannung
- Ladezustand und vieles mehr
- Sprachen: EN, DE, IT

Für eine optimale Nutzung verwende bitte stets die neueste Version.

Meine App kann sich nicht mit meinem Fahrradcomputer verbinden. Was soll ich tun?

Mögliche Fehlerbehebung:

E-Bike

1. Der Akku ist eingeschaltet
2. Das Handy hat eine Internetverbindung
3. Das Handy befindet sich in der Nähe des E-Bikes
4. Es befinden sich keine Handys in der Nähe, die sich mit dem E-Bike verbinden könnten
5. An der Remote leuchtet ein Licht, entweder weiß, blau, grün oder pink
6. Du hast die neueste Version der Rider App installiert (sieh im Store nach)
7. Lässt sich das Handy des Nutzers mit einem anderen Bluetooth-Gerät (z.B. Kopfhörer) verbinden?
8. Kannst Du ein anderes Handy verbinden (es wird empfohlen, sowohl iPhone als auch Android auszuprobieren)?

Handy

1. Entkopple das E-Bike von der App
2. Schließe die App im Hintergrund
3. Öffne die Bluetooth-Einstellungen des Handys
4. Suche das E-Bike in der Liste der „zuvor gekoppelten Geräte“
5. Tippe auf die E-Bike-ID und dann auf „Gerät löschen“
6. Schalte Bluetooth für 3 Sekunden aus und dann wieder ein
7. Öffne die FAZUA App und versuche, das E-Bike erneut zu koppeln und zu verbinden

Auf dem europäischen Markt sind E-Bikes erhältlich, in denen das Remote b OHNE Bluetooth-Chip verbaut ist. Prüfe die Seriennummer Deiner Remote. Es gibt wenige Remotes auf dem Markt, die über keinen Bluetooth-Chip verfügen. Dieser Chip wurde ab Seriennummer **1805113000** verbaut. Wenn Deine Remote älter ist, kannst Du eine neuere Remote kaufen und einbauen. Das Montagevideo findest Du hier.

- ## Das Bike mit FAZUA Drive system wird in den allgemeinen Bluetooth-Einstellungen meines Handys angezeigt, ich kann es jedoch nicht mit der App koppeln. Was soll ich tun?

  Deinstalliere zunächst die Rider App und lösche in den allgemeinen Bluetooth-Einstellungen Deines Handys das E-Bike mit FAZUA Drive system. Installiere dann die App erneut und versuche, sie zu koppeln.
  Versuche als Zweites, das E-Bike zur Gegenprüfung mit einem anderen Handy zu koppeln.
  Wenn beides nicht hilft, wende Dich unter Angabe der Seriennummer der Remote an unser FAZUA support team.

- ## Warum befindet sich der Bluetooth-Chip in der Remote und nicht im Drivepack? Wäre er im Drivepack, könnte ich mein Handy anstelle der Remote verwenden.

  Für eine optimale drahtlose Bluetooth-Verbindung ist die Remote der beste Ort. Im Drivepack wäre der Chip zu abgeschirmt und es wäre keine stabile Verbindung zum Handy oder Drittgerät möglich.
  Außerdem ist es gesetzlich verboten, ein E-Bike fernzusteuern. Das bedeutet, dass die Remote stets mit dem Bike verbunden sein muss. Ein Smartphone könnte theoretisch ganz einfach vom Bike entfernt und die Schiebehilfe aus der Ferne aktiviert werden. Das ist verboten.

Allgemeine Fragen

- ## Welche Schutzart haben das FAZUA Drive system und der Akku?

  IP54

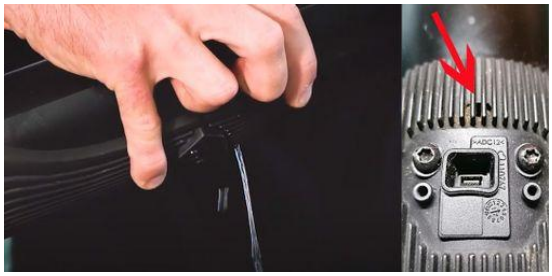
- ## Wie ist das Getriebe vor Wasser geschützt?

  Das Getriebe entspricht der Schutzart IP54. Es verfügt zudem über eine Lebensdauerschmierung, die die inneren Bauteile vor Feuchtigkeit schützt.

- ## Zwischen dem Akku und dem Gehäuse des Drivepacks befindet sich Wasser. Ist das in Ordnung?

  Ja. Das FAZUA Drive system ist so ausgelegt, dass Wasser eindringen, aber auch wieder abfließen kann. Da Akku und Motor ausgebaut werden können, ist das FAZUA Drive system

zwar mehr exponiert, aber auch besser zugänglich zum Reinigen. Kunden müssen sicherstellen, dass die Drainagebohrung stets sauber und frei ist.
>> FAZUA bad weather check



- ## Das Drivepack lässt sich nur sehr schwer entriegeln. Was kann ich tun?

  Umfasse das Unterrohr des E-Bikes mit beiden Händen und drücke den Druckknopf/ Locker p mit beiden Daumen. Alternativ kannst Du auch den Hebel/ Locker pX verwenden. Lege die anderen Finger um das Unterrohr und drücken auch mit ihnen nach unten. Das Drivepack sollte sich jetzt mühelos entriegeln lassen. Wenn das Problem weiterhin besteht, kann es möglicherweise helfen, den Verschlussmechanismus anzupassen.
  Sieh Dir dazu das Montagevideo für die Demontage Locker p und die Montage des Locker pX an.

  Wenn der Locker defekt ist, kontaktiere unser FAZUA support team mit der **Rechnung** und einem **Foto als Nachweis**. Der FAZUA Helpdesk sendet Dir dann einen kostenlosen Ersatz, sofern dies unter Garantie fällt.

- ## Wie lange hält das Bottom Bracket?

  Wir haben bewusst äußerst große und langlebige Lager verbaut, um knarrende Lager zu vermeiden. Die Lager sind überdimensioniert und mit einem konventionellen Tretlager nicht zu vergleichen. Wir verwenden ausschließlich Bauteile aus der Automobilindustrie. Wir haben mit dem serienreifen Produkt auf unserem Prüfstand 50.000 Testkilometer zurückgelegt und alles funktioniert einwandfrei.
  Es ist wichtig, dass die 4 Bottom Bracket Schrauben auf 8 Nm angezogen sind, wenn Du diese nachzeihen kannst, wende Dich bitte an unser FAZUA support team. Es müssen immer neue, original Schrauben genutzt werden, dass die spezielle Schraubensicherung optimal greifen kann.

- ## Fehlt um die offenen Steckplätze an der Rückseite des Bottom Brackets nicht eine Abdeckung?

  Keine Sorge, unser FAZUA Drive system bzw. Bottom Bracket braucht keine weitere Abdeckung. Wenn die Stecker angeschlossen sind und am dritten Stecker die Dichtkappe angebracht ist, ist das System wasserdicht. Einige Fahrradhersteller haben für ihre jeweiligen E-Bikes mit FAZUA Drive system ein eigenes Bottom Bracket Cover konzipiert, diese ist jedoch von unserer Seite aus nicht notwendig. Es ist daher alles in Ordnung.

- ## Sollten die Lager doch einmal ausfallen, ist dann das gesamte Bottom Bracket unbrauchbar?

  Nein. Das Bottom Bracket selbst besteht aus fünf Modulen, die wir in unserer Werkstatt relativ einfach austauschen können. Wenn eine der mechanischen Komponenten defekt ist, gibt es verschiedene Module, die wir austauschen können. Kontaktiere unser FAZUA support team.

- ## Was ist der Regenmodus?

  Wenn das Remote fX/ bX am Oberrohr des E-Bikes angebracht ist, kann schon ein einzelner Regentropfen den Unterstützungsmodus ändern.
  Wenn es regnet, sollte die Remote am besten in den *Regenmodus* geschaltet werden. Um diesen zu aktivieren, drücke die mittlere Taste (unser Polygon-Logo) mindestens drei Sekunden lang. An der LED-Leiste leuchten blaue LEDs auf, um Regen zu simulieren. Du kannst jetzt den Modus nur durch Drücken der mittleren Taste wechseln. Um den Regenmodus zu deaktivieren, drücke die mittlere Taste mindestens drei Sekunden lang. An der LED-Leiste leuchten gelbe LEDs auf, um die Sonne zu simulieren. Die Remote b hat diese Funktionalität nicht.

- ## Die Unterstützungsstufe an meiner Remote wechselt selbstständig. Was kann ich tun?

  Wenn die Modi am Remote fX selbstständig wechseln, stelle die Empfindlichkeit in der FAZUA Toolbox auf niedrig/ 0% ein.
  Schließe das **gesamte Bike** über ein Mini-USB-Kabel (Typ B) an den Computer an. Der USB-Anschluss befindet sich am Drivepack unter einer Kappe am Radiator. Löse die beiden Schrauben mit einem Torx-Schraubendreher T10.
  Die Remote kann natürlich weiterhin durch Berührung bedient werden. Es ändert die Einstellungen jedoch nicht mehr selbstständig. Hier findest Du eine detaillierte Anleitung.

- ## Gibt es Pläne, ein S-Pedelec herzustellen?

  Auf dem Europäischen Markt plant derzeit keiner unserer Fahrradhersteller ein S-Pedelec auf den Markt zu bringen. Da der Motor über 25km/h über den Freilauf komplett entkoppelt wird und man so schnell fahren kann, wie man will, ist ein S-Pedelec kein großes Thema.
  Auf dem Nord amerikanischen Markt, wird 2021 ein E-Bike mit maximalem Support bis zu 28 mph angeboten werden

- ## Kann ich mit dem FAZUA Drive system mein eigenes E-Bike nach meinen Wünschen bauen?

  Das ist zwar ein toller Gedanke, jedoch leider nicht machbar. Unser FAZUA Drive system kann nur von Fahrradherstellern eingebaut und -gekauft werden, da sie über die notwendige Software zum Laden wichtiger Daten verfügen, ohne die das Bike nicht funktionieren würde.

Gibt es auf dem Markt ein E-Bike mit FAZUA Drive system und Riemenantrieb?

Die endgültige Konfiguration des gesamten E-Bikes liegt komplett in den Händen des Fahrradherstellers. Wir stehen in Kontakt mit einigen Herstellern, die planen, einen Riemenantrieb mit unserem FAZUA Drive system zu verwenden.
Das erste E-Bike mit FAZUA Antrieb und Gates Riemenantrieb in Europa ist das NOX e-volution.

Wo kann ich ein E-Bike mit FAZUA Drive system Probefahren?

- Sieh Dich in unserer Händlersuche um. Hier kannst Du nach einem Fachhändler in Deiner Gegend suchen, der ein FAZUA Certified Partner ist, und bei diesem Nachfragen, ob er in seinen Geschäften E-Bikes mit FAZUA Drive system hat.
- Du kannst die Website des Fahrradherstellers besuchen und dessen Händlersuche verwenden.
- Verleihfirmen sind auf dem Vormarsch. In Deutschland und Spanien bietet das Unternehmen ListnRide E-Bikes mit FAZUA Drive system in Berlin, München, Chiemsee in Bayern, Adeje und Playa Blanca in Spanien an.

Ich kann mich für das B2B Dealer Portal nicht registrieren, weil ich keine gültige MwSt.-Nummer habe. Was soll ich tun?

Leider können wir nur offiziellen Bike-Shops mit gültiger MwSt.-Nummer in Europa, Großbritannien der Schweiz zu unserem B2B Dealer Portal und unserem B2B Onlineshop gewähren.
Du kannst diese Nummer bei Deiner zuständigen Steuerbehörde beantragen.

Wie werde ich ein FAZUA Certified Partner und was sind die Vorteile?

Wenn Du ein FAZUA Certified Partner werden möchtest, kannst Du gegenwärtig unsere Online-Schulung absolvieren. Wir empfehlen jedoch, dass Du nach der Zertifizierung an der nächsten Schulung teilnimmst. Wenn Du den eLearning-Kurs bestehst, bitten wir Dich, dem FAZUA Servicepartnervertrag zuzustimmen. Damit tritt Deine Servicepartnerschaft mit FAZUA in Kraft.
Vorteile:

- FAZUA Toolbox **Advanced** (Kalibrierung des Sensor Elektronik am Bottom Bracket, Einstellung der Servicestufe, Händler-Service, Programmieren des E-Bikes)
- Aufnahme in die FAZUA Händlersuche
- Garantierte Reparaturdurchlaufzeit bei FAZUA von 48 h

Weitere Informationen findest Du außerdem auf www.fazua.com

Wie werde ich ein FAZUA Premium Partner und was sind die Vorteile?

Die Premium Partnerschaft geht noch einen Schritt weiter. Wir bieten diese Beziehung 2021 zunächst FAZUA Certified Partner auf dem europäischen Markt an.
FAZUA Premium Partner sind zertifizierte FAZUA Partner, die hochwertigen Support anbieten und FAZUA E-Bikes proaktiv bewerben.
Einmal im Jahr kontaktiert das FAZUA support team potenzielle Händler, um sie an Bord zu holen, wenn sie bestimmte Kriterien erfüllen.

Our services	FAZUA Dealer (not certified)	FAZUA Certified Partner	FAZUA Premium Partner
Direct telephone contact through our dedicated dealer hotline	X	X	x
Regular online and in-person training sessions	X	X	x
Guaranteed 48h Fazua turnaround time	-	X	x
Toolbox software	End customer version	Dealer version	Dealer version
Shop included on the FAZUA dealer map	-	X	x
Major visibility on the FAZUA dealer map	-	-	x
5% Discount in the B2B Shop on all articles	-	-	x
Promotional material on special terms	-	50% Discount	100% Discount
Service Bundle - Battery 250 + Drivepack	-	48% Discount*	100% Discount*
Regular visit from the FAZUA field service	-	-	x

Wie sollten Komponenten zum Versand verpackt werden?

Beachte beim Verpacken und Versenden unserer Komponenten bitte Folgendes:

- Die Oberfläche der Waren muss mit Folie oder Papier geschützt werden.
- Die Waren dürfen sich im Karton nicht verschieben. Entsprechend muss der Karton ausreichend klein sein oder die Waren müssen mit Füll-/Polstermaterial gepolstert werden.
- Der Karton muss ausreichend dick sein (z.B. zweilagige Wellpappe).
- Der Karton muss sicher verschlossen werden.

Verpackungsrichtlinien

Ich befinde mich mit einem E-Bike mit FAZUA Drive system in einem Land, das vom FAZUA Service nicht abgedeckt wird. Was soll ich tun, wenn ich ein Ersatzteil brauche oder einen Garantieanspruch erheben möchte?

Da unser FAZUA Drive system ausschließlich für den europäischen, nordamerikanischen und australischen Markt zertifiziert ist, dürfen wir auch nur in diesen Märkten Service anbieten und Aftersales-Artikel verkaufen.
Solltest Du Serviceanfragen haben oder ein Ersatzteil benötigen, empfehlen wir für den Moment, dass Du Dich direkt an den Fahrradhersteller wendest.
FAZUA expandiert schnell und wir arbeiten daran, bald weltweit Zulassungen zu erhalten.

- ## Ich habe einen Servicefall oder möchte Ersatzteile kaufen, bin aber noch nicht bei FAZUA registriert. Was muss ich tun?

  Je nach Markt stehen Dir verschiedene Serviceanbieter gerne zur Seite.
  EU / CH / UK: FAZUA Helpdesk in unserer Firmenzentrale Ottobrunn, Deutschland, und Nizza, Frankreich. Folgende Sprachen werden unterstützt: Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch.
  US / CA: QBP Helpdesk in Minneapolis, USA. Folgende Sprachen werden unterstützt: Englisch, Spanisch, Französisch.
  AU / NZ: FE Sports in Seventeen Mile Rocks, AU. Folgende Sprachen werden unterstützt: Englisch.

  1. Lege einen FAZUA B2B dealer account an: Nachdem wir Deine Angaben überprüft haben, erhältst Du Zugang zu unserem B2B dealer portal
  2. Lege einen Händler-Account bei den zuständigen Servicepartnern für Deine Region an.
     - Ampere Plus in der Schweiz
     - QBP in Nord Amerika
     - FE Sports für New Zealand and Australia
  3. Um Ersatzteile zu beziehen, besuche den Onlineshop.
     - FAZUA in Europa
     - Ampere Plus für die Schweiz
     - QBP in Nord Amerika
     - FE Sports für New Zealand and Australia
  4. Für Servicefälle wende Dich an den FAZUA support team

Informationen zum europäischen Onlineshop, Bestellungen und Retouren

- ## Anmeldung und Passwort:

  Als Du Dich als Händler registriert hast, hast Du von uns zwei Aktivierungs-E-Mails erhalten.
  In diesen beiden E-Mails haben wir Dich gebeten, Deinen B2B Account und Deinen Zugang zum B2B Onlineshop zu verifizieren.
  Sieh bitte im Spam-Ordner Deines E-Mail-Postfachs nach. Wenn Du noch immer keine E-Mail erhalten hast, wende Dich an unser FAZUA support team.

- ## Warum muss ich mich zweimal anmelden, um Zugang zum B2B Onlineshop zu erhalten?

  Unser Onlineshop wird von einem Drittanbieter verwaltet, daher musst Du Dich separat anmelden.
  Die Anmeldedaten für das B2B Dealer Portal und den Onlineshop sind gleich. Du kannst hier auch dasselbe Passwort dafür festlegen.

Wie setze ich mein Passwort für das B2B Dealer Portal zurück?

Wenn Du den Onlineshop besuchen möchtest und Dein Passwort vergessen hast, klicke auf „Passwort vergessen?“.



Gib Deine E-Mail-Adresse ein, mit der Du bei uns registriert bist. Wir senden Dir dann an diese Adresse eine E-Mail mit einem Link.
Über diesen Link kannst Du ein neues Passwort erstellen.
Wenn Du die E-Mail-Adresse vergessen hast, mit der Du Dich bei uns registriert hast, wende Dich an unser FAZUA support team.

Welche Komponenten kann ich im Onlineshop kaufen?

Händler: Battery 250/ Battery 250X, Battery Bag, Downtube Cover, POS-Material und alle Ersatzteile, die zur Wartung eines E-Bikes mit FAZUA Drive system benötigt werden.
Endkunde: Battery 250/ Battery 250X, Downtube Cover, Charger, Battery Bag, Kleidung, …

Warum kann ich im Onlineshop kein Komplettsystem kaufen?

Unsere Systeme sind im Auslieferungszustand unkonfiguriert und nur der Bike-Hersteller kann Dein Bike konfigurieren, sodass es den Pedelec-Vorschriften entspricht. FAZUA stellt in Servicefällen nur die Drivepack unit und das Bottom Bracket bereit.

Welche Bezahlmöglichkeiten habe ich?

Als Endkunde: Du kannst bei uns mit Kreditkarte, PayPal oder Sofortüberweisung (Debitkarte) bezahlen.
Als Händler: Kreditkarte, PayPal oder Sofortüberweisung (Debitkarte). Außerdem ist eine Bezahlung auf Rechnung möglich.

Wie hoch sind die Versandkosten?

Die Versandkosten richten sich nach dem Gewicht, Lieferland sowie nach der Gefahrgutklasse (Akku).
Überblick über die Versandkosten für Händler:

Land, Region	Standardversand (Euro)	Versandkosten für Gefahrgut (Euro)
Zone 1 Deutschland	5,90	9,90 – 29,00
Zone 2 Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Luxemburg, Niederlande	10,00	46,00 – 96,00
Zone 3 Frankreich, Monaco, Italien, Polen, Vereinigtes Königreich	16,90	52,00 – 126,00

Zone 4 Spanien, Ungarn, Slowenien	15,90	52,00 – 168,00
Zone 5 Portugal, Liechtenstein, Norwegen	12,77	9,00 – 156,00

- ## In welche Länder liefert FAZUA?

  Deutschland, Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Luxemburg, Niederlande, Frankreich, Monaco, Italien, Polen, Vereinigtes Königreich, Ungarn, Spanien, Slowenien, Portugal, Liechtenstein, Norwegen

- ## Kann ich bei FAZUA etwas bestellen, auch wenn das Zielland auf der Website nicht aufgeführt ist?

  Ja. Wir liefern auch in andere Länder. Wende Dich bitte an unser FAZUA support team. Wir prüfen dann, ob der Versand möglich ist, und geben Dir einen Kostenvoranschlag für die Waren und den Versand.

- ## Welche Logistikfirma verwendet FAZUA?

  Innerhalb Deutschlands versenden wir Waren mit GLS.
  Der internationale Warenversand erfolgt über UPS.

- ## Kann ich im europäischen Onlineshop von FAZUA etwas bestellen, wenn sich mein Wohn- oder Geschäftssitz in der Schweiz, in den USA, in Kanada, Australien oder Neuseeland befindet?

  Um Ersatzteile zu beziehen, besuche den entsprechenden Onlineshop.
  - Ampere Plus für die Schweiz
  - QBP in Nord Amerika
  - FE Sports für New Zealand and Australia

- ## Retouren oder Reklamationen:

  Wie kann ich Artikel zurückschicken, wenn mir die Ware nicht gefällt oder sie defekt/mangelhaft ist?
  - Wenn Du einen Garantie- oder Gewährleistungsfall melden möchtest, kontaktiere bitte direkt unser FAZUA support team.
  - Wenn Du Artikel aus anderen Gründen zurückschicken möchtest, trage Deine Anfrage bitte in unserem Retourenportal. Es gilt das gesetzliche 14-tägige Rückgaberecht.

  Achtung: Solltest Du einen Akku retournieren wollen, wende Dich bitte an unser FAZUA support team. Da es sich bei Akkus um Gefahrgut der Klasse 9 handelt, gelten hier gesonderte Transportbedingungen.