

FIVE service

Un portale dove i rivenditori possono richiedere assistenza, scaricare i manuali, consultare il catalogo ricambi, e i privati possono acquistare servizi di estensione garanzia

Il customer service è a portata di mano con ***l'Assistenza Tecnica di FIVE***. Attraverso il portale www.five-service.it, rivenditore e cliente hanno sempre a disposizione tutte le informazioni sulle e-bike direttamente online. Di seguito le caratteristiche principali del servizio.

- **RICHIESTA ASSISTENZA TECNICA** (per rivenditori): per aprire un ticket di assistenza e seguirne l'avanzamento di stato (aperto, in gestione, chiuso). Ogni volta che lo stato della pratica viene aggiornato è possibile ricevere una notifica sullo smartphone. Il ticket viene chiuso quando la richiesta è risolta o quando il ricambio è in spedizione (entro 24 ore). Saranno richieste fattura di vendita, prove effettuate, e sarà possibile allegare foto e video della problematica riscontrata.
- **RICAMBISTICA** (per rivenditori): per cercare un ricambio attraverso i filtri categoria, codice o modello di e-bike. Nell'elenco dei pezzi compatibili si visualizza il prezzo riservato al rivenditore e il prezzo di vendita consigliato.
- **MANUALISTICA** (per rivenditori): tutti i manuali delle e-bike e dei display sono sempre disponibili per il download su computer e smartphone.
- **VIDEO**: tutorial con le istruzioni di montaggio dei ricambi.
- **ESTENSIONE GARANZIA** (per privati in Italia): dal portale è possibile acquistare servizi di estensione della garanzia.



five-service.it



A website where dealers can request assistance, download manuals and search the spare parts catalog, and where clients can buy warranty extension.

Customer service is easy with the FIVE technical assistance. On www.five-service.it, dealers and customers always have all the information on e-bikes available directly online. Here are the main features of the service.

- **REQUEST FOR TECHNICAL ASSISTANCE** (for dealers): to open a help ticket and follow its progress (open, under management, closed). Whenever the status of the request is updated you receive a notification on your smartphone. The ticket is closed when the request is resolved or when the spare part is shipped (within 24 hours). In order to speed up the procedure, the sales invoice and the tests performed are requested, and it is possible to attach photos or videos of the problem.
- **SPARE PARTS** (for dealers): with the app you can search for a spare part by category, code or e-bike model. The list of compatible parts also shows the price reserved for the retailer and the recommended selling price.
- **MANUALS** (for dealers): e-bike and display manuals are always available for download on a computer or smartphone.
- **VIDEO**: tutorial with spare parts assembly instructions.
- **WARRANTY EXTENSION** (per customers in Italy): from the website it is possible to purchase warranty extension services.

FIVE app

App FIVE assistenza tecnica per rivenditori

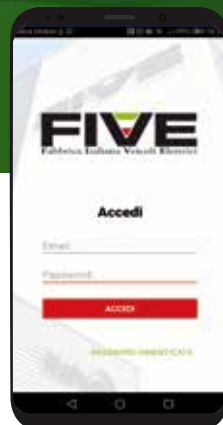
Le funzioni del portale sono disponibili anche sull'app dedicata ai rivenditori, scaricabile per Android e iOS da Google Play Store e Apple App Store.

App FIVE technical assistance for dealers

The website functions are available on the dealers app, download it from Apple App Store and on Google Play.



Scarica l'app!
App download!



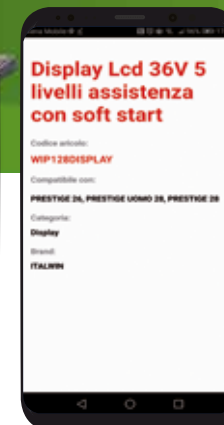
La nuova app
The new app



Richiesta assistenza tramite ticket
Assistance request by ticket



Ricerca ricambi
Spare parts search



Download manuali
Manuals download