

## Obsługa klienta: dane kontaktowe do zapytań, informacji zwrotnych i reklamacji

Jeśli masz pytania dotyczące umowy, skontaktuj się z nami — dane kontaktowe podajemy poniżej.

Dell Financial Services zapewnia całodobowy dostęp do konta poprzez witrynę [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com).

Wystarczy zarejestrować się za pomocą przycisku „Poproś o dostęp” na stronie [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com), aby uzyskać bezpłatny dostęp do następujących usług:

- pobieranie kopii dokumentów, takich jak faktury i umowy;
- przeglądanie zasobów DFS i zarządzanie nimi;
- zarządzanie opcjami zakończenia leasingu;
- zgłaszanie zapytań do naszego zespołu obsługi klienta;
- zarządzanie dostępem użytkowników w Twojej organizacji.

### Kontakt

Możesz się z nami skontaktować w następujący sposób:

Telefonicznie: 00800 33 55 33 33

E-mailowo: [DFS\\_Poland@dell.com](mailto:DFS_Poland@dell.com)

Listownie: Dell Bank International d.a.c  
DFS Customer Service Department  
Innovation House  
Cherrywood Business Park  
Cherrywood, Co. Dublin  
Irlandia

Prosimy o podanie numeru umowy oraz jak największej ilości informacji, które pomogą nam w bardziej efektywnym rozpatrzeniu zapytania.

### Skargi i reklamacje

W Dell Financial Services (DFS) dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić Ci najlepszą możliwą obsługę. Jeśli nasze usługi nie spełniły Twoich oczekiwań, poinformuj nas o tym, abyśmy mieli możliwość naprawienia sytuacji.

Możesz poinformować nas o swoich wątpliwościach telefonicznie, mailowo lub listownie, korzystając z powyższych danych kontaktowych.

Po otrzymaniu skargi:

- staramy się od razu rozwiązać problem;
- jeśli nie będziemy w stanie rozwiązać problemu od razu, skontaktujemy się z Tobą w ciągu 5 dni roboczych, aby poinformować Cię, kto zajmuje się Twoją reklamacją i kiedy ponownie skontaktujemy się z Tobą;
- w większości przypadków staramy się rozwiązywać problemy w ciągu 20 dni roboczych;
- damy Ci znać, czy zbadanie sprawy zajmie nam więcej czasu, i będziemy w stałym kontakcie.

### **Rzecznik ds. usług finansowych i emerytur**

Zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby rozwiązać Twój problem. Jeśli jednak nasze rozwiązanie Cię nie zadowala lub jeśli nie będziemy w stanie rozwiązać problemu w ciągu 40 dni roboczych, możesz mieć prawo do skierowania sprawy do rzecznika ds. usług finansowych i emerytur.

Rzecznik będzie niezależnie rozpatrywać skargi konsumentów lub firm o obrotach poniżej 3 milionów EUR. Należy pamiętać, że rzecznik pomaga tylko wtedy, gdy osoba składająca skargę wcześniej podjęła próbę rozwiązania problemu z daną firmą.

Adres: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irlandia

Telefon: +353 1 567 7000

Witryna internetowa: <https://www.fspo.ie/>