

Kundeservice: Kontaktdetaljer til spørgsmål, feedback og klager

Hvis du har spørgsmål angående din kontrakt, kan du kontakte os med nedenstående detaljer.

Dell Financial Services tilbyder også online services, som vil give dig adgang 24/7 til din konto via www.mydfs.com.

Du skal blot tilmelde dig via knappen "Request Access" på www.mydfs.com for at få gratis adgang til følgende services:

- Downloade en kopi af dokumenter, f.eks. fakturaer og kontrakter
- Få vist og administrere dine DFS-aktiver
- Administrere dine muligheder, når din leasing ophører
- Indsende spørgsmål til vores kundeserviceteam
- Administrere brugeradgang i din organisation.

Kontakt os

Du kan kontakte os på følgende måde:

Via telefon: 00800 33 55 33 33

Via e-mail: DFS_Nordics@dell.com

Via post: Dell Bank International d.a.c

DFS Customer Service Department
Innovation House
Cherrywood Business Park
Cherrywood, Co. Dublin
Irland

Husk at angive dit kontraktnummer og så mange oplysninger som muligt, så vi kan håndtere din forespørgsel mere effektivt.

Eskaleringer og klager

Hos Dell Financial Services (DFS) er vi forpligtet til at yde dig den bedst mulige service. Hvis du ikke er helt tilfreds med vores service, må du meget gerne fortælle os det, så vi kan rette op på tingene.

Du kan fortælle os det, du er utilfreds med, via telefon, e-mail eller skriftligt vha. ovenstående kontaktdetaljer.

Når vi har modtaget en klage, vil vi:

- Prøve at finde en løsning på din klage med det samme;
- Hvis vi ikke kan finde en løsning med det samme, vil vi kontakte dig inden for 5 arbejdsdage (for at fortælle dig, hvem der er ansvarlig for at håndtere din klage, og hvornår vi vil kontakte dig igen);
- I de fleste tilfælde vil vi bestræbe os på at finde en løsning på din klage inden for 20 arbejdsdage;
- Vi vil fortælle dig, hvis det vil tage os længere tid at undersøge sagen, og vi vil være i regelmæssig kontakt med dig.

Financial Services og Pensions Ombudsman (FSPO)

Vi vil gøre vores bedste for at finde en løsning til dig. Hvis du imidlertid ikke er tilfreds med vores løsning, eller hvis vi ikke har kunnet finde en løsning på din klage inden for 40 arbejdsdage, er du muligvis berettiget til at kontakte Financial Services og Pensions Ombudsman.

FSPO vil uafhængigt håndtere en klage fra en forbruger eller en virksomhed med en omsætning på mindre end €3 mio. Bemærk, at FSPO kun vil hjælpe dig, hvis du først har prøvet at løse problemet med os.

Adresse: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irland
Telefon: +353 1 567 7000
Website: <https://www.fspo.ie/>