

## Customer Service: Ihr Kontakt für Fragen, Feedback und Beschwerden

Für Fragen zum Vertrag oder anderen Anliegen können Sie uns jederzeit wie unten angegeben kontaktieren.

Dell Financial Services bietet außerdem Onlineservices an. Auf [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com) können Sie rund um die Uhr online auf Ihr Konto zugreifen.

Registrieren Sie sich einfach über die Schaltfläche „Jetzt registrieren“ auf [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com), um kostenlos auf die folgenden Services zuzugreifen:

- Herunterladen von Kopien von Dokumenten wie Rechnungen und Verträgen
- Ansicht und Verwaltung Ihrer DFS Assets
- Verwalten der Optionen zum Vertragsende
- Kontakt zum Customer Service herstellen
- Verwaltung der Zugriffsberechtigten für Ihr Unternehmen

### Kontaktformular

Sie erreichen uns:

Telefonisch: 00800 33 55 33 33

Per E-Mail: [DFS\\_DACH@dell.com](mailto:DFS_DACH@dell.com)

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

Bitte geben Sie stets Ihre Vertragsnummer(n) oder alternativ möglichst viele weitere Informationen an, damit wir Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten können.

### Nachfragen und Beschwerden

Wir von Dell Financial Services sind stets bestrebt, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten. Sollten Sie mit unserem Service nicht rundum zufrieden sein, lassen Sie es uns wissen, damit wir uns weiter verbessern können.

Wenden Sie sich hierzu einfach telefonisch, per E-Mail oder per Post an die oben genannte Adresse.

Unser Serviceversprechen:

- Wir bemühen uns, Ihre Anliegen umgehend zu klären.
- Sollte uns dies nicht gelingen, werden wir uns innerhalb von 5 Arbeitstagen mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihnen mitzuteilen, von wem Ihre Beschwerde bearbeitet wird und wann wir Sie erneut kontaktieren werden.
- In der Regel können wir Ihr Anliegen innerhalb von 20 Arbeitstagen abschließend klären.
- Wir lassen Sie wissen, falls wir für die Bearbeitung länger benötigen sollten, und halten regelmäßigen Kontakt mit Ihnen.

### **Ombudsmann für Finanzdienstleistungen und Renten**

Wir werden unser Bestes geben, um eine Lösung für Sie zu finden. Falls Sie mit unserer Lösung jedoch nicht zufrieden sein sollten oder wir Ihr Anliegen nach 40 Arbeitstagen nicht lösen konnten, sind Sie unter Umständen berechtigt, die Angelegenheit an den Ombudsmann für Finanzdienstleistungen und Renten weiterzuleiten.

Dieser ist unabhängig und befasst sich mit Beschwerden seitens eines Privatanwenders oder eines Unternehmens mit einem Umsatz von weniger als 3 Millionen Euro. Bitte beachten Sie, dass der Ombudsmann Ihnen nur dann helfen wird, wenn Sie zuvor versucht haben, das Problem mit unserer Hilfe zu lösen.

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