

Asiakaspalvelu: kyselyihin, palautteeseen ja valituksiin käytettävät yhteystiedot

Jos sinulla on kysyttävää sopimuksestasi, ota yhteyttä alla olevien tietojen mukaisesti.

Dell Financial Services tarjoaa myös online-palveluja, joiden avulla voit käyttää tiliäsi 24/7 osoitteessa www.mydfs.com.

Rekisteröidy osoitteessa www.mydfs.com pyytämällä seuraavien palvelujen käyttöoikeutta ilmaiseksi ("Request Access" -painikkeella):

- Asiakirjojen, kuten laskujen ja sopimusten, kopioiden lataaminen
- DFS-resurssien tarkastelu ja hallinta
- Liisausvaihtoehtojen hallinta
- Kyselyjen lähettäminen asiakaspalvelutiimille
- Organisaatiosi käyttäjien käyttöoikeuksien hallinta.

Yhteystiedot

Voit ottaa yhteyttä meihin seuraavilla tavoilla:

Puhelin: 00800 33 55 33 33

Sähköposti: DFS_Nordics@dell.com

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

Voit nopeuttaa kyselyysi vastaamista antamalla sopimuksesi numeron ja mahdollisimman paljon lisätietoja.

Eskaloinnit ja valitukset

DFS (Dell Financial Services) on sitoutunut toimittamaan parasta mahdollista palvelua. Jos et ole täysin tyytyväinen palveluumme, ilmoita siitä meille, niin osaamme korjata toimintaamme.

Voit kertoa huolenaiheesi meille puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse yllä olevia yhteystietoja käyttämällä.

Kun saamme valituksen,

- pyrimme ratkaisemaan ongelman heti.
- Jos emme voi ratkaista ongelmaa heti, otamme yhteyttä 5 arkipäivässä (ja ilmoitamme, kuka käsittelee valitustasi ja vastaa sinulle).
- Useimmissa tapauksissa ongelma pyritään ratkaisemaan 20 arkipäivässä.

- Ilmoitamme, jos tutkinta kestää pidempään, ja olemme säännöllisesti yhteydessä.

Financial Services and Pensions Ombudsman -asiamies

Teemme parhaamme, jotta saat tyydyttävän ratkaisun asiaasi. Jos et kuitenkaan ole tyytyväinen ratkaisuumme tai jos emme ole pystyneet selvittämään asiaasi 40 arkipäivässä, sinulla saattaa olla oikeus siirtää asia Financial Services and Pensions Ombudsman -asiamiehelle.

FSPO-asiamies käsittelee kuluttajien tai alle 3 miljoonan euron liikevaihdolla toimivien yritysten valituksia itsenäisesti. Huomaa, että FSPO-asiamies auttaa vain, jos olet ensin yrittänyt ratkaista ongelman yhteistyössä kanssamme.

Osoite: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irlanti
Puhelin: +353 1 567 7000
Verkkosivusto: <https://www.fspo.ie/>