

## **Service client : coordonnées relatives aux questions, aux avis et aux réclamations**

Pour toutes questions concernant votre contrat, veuillez nous contacter aux coordonnées disponibles ci-dessous.

Dell Financial Services offre également des services en ligne qui vous permettent d'accéder à votre compte 24h/24 et 7j/7 via [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com).

Accédez-y simplement via le bouton « Accès demandé » sur [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com) afin d'accéder gratuitement aux services suivants :

- téléchargement de copies de documents, tels que des factures et des contrats ;
- consultation et gestion de vos actifs DFS ;
- gestion de vos options de fin de contrat ;
- envoi de questions à notre service client ;
- gestion des accès utilisateurs au sein de votre entreprise.

### **Nous contacter**

Vous pouvez entrer en contact avec nous des façons suivantes :

Par téléphone : 00800 33 55 33 33

Par e-mail : [DFS\\_Benelux@dell.com](mailto:DFS_Benelux@dell.com)

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

Veuillez joindre votre numéro de contrat ainsi que toute information nécessaire, afin de nous aider à traiter efficacement votre demande.

### **Remontées et réclamations**

Chez Dell Financial Services (DFS), nous nous engageons à vous fournir le meilleur service possible. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de notre service, faites-le-nous savoir afin que nous puissions améliorer les choses.

Vous pouvez nous faire part de vos préoccupations par téléphone, par e-mail ou encore par écrit en utilisant les coordonnées disponibles ci-dessus.

Lors de la réception d'une réclamation :

- nous cherchons à résoudre votre problème immédiatement ;
- si nous ne pouvons pas le résoudre immédiatement, nous vous contactons sous 5 jours ouvrés afin de vous communiquer l'identité de la personne en charge de votre réclamation ainsi que la date à laquelle nous vous recontacterons ;
- dans la plupart des cas, nous nous efforçons de résoudre votre problème sous 20 jours ouvrés ;
- nous vous tiendrons informé dans le cas où nous avons besoin de plus de temps pour étudier le problème et resterons en contact régulier.

### **Service de médiation Financial Services and Pensions Ombudsman**

Nous ferons de notre mieux pour trouver la solution appropriée. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée ou si nous n'avons pas réussi à répondre à votre réclamation sous 40 jours ouvrés, vous êtes susceptible de bénéficier du service de médiation Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO).

Le FSPO traite indépendamment les réclamations de consommateurs ou de sociétés dont le chiffre d'affaires est inférieur à 3 millions d'euros. Veuillez noter que le FSPO ne vous aidera qu'à condition que vous ayez d'abord cherché à résoudre le contentieux avec nous.

Adresse : Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Ireland  
Numéro de téléphone : +353 1 567 7000  
Site Web : <https://www.fspo.ie/>