

Customer care: contactgegevens voor vragen, feedback en klachten

Als u vragen hebt over uw contract, kunt u contact met ons opnemen via de onderstaande kanalen.

Dell Financial Services biedt ook online services waarmee u 24/7 toegang hebt tot uw account via www.mydfs.com.

Registreer u via de knop 'Request Access' (Toegangsaanvraag) op www.mydfs.com om gratis toegang te krijgen tot de volgende services:

- Download kopieën van uw documenten zoals facturen en contracten
- Bekijk en beheer uw DFS assets
- Beheer opties voor het einde van uw lease
- Stuur uw vragen naar ons Customer care-team
- Beheer gebruikerstoegang binnen uw organisatie.

Neem contact met ons op

U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Telefoon: 00800 33 55 33 33

E-mail: DFS_Benelux@dell.com

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

Zorg dat u uw contractnummer en alle benodigde informatie kunt overleggen zodat we uw vraag zo efficiënt mogelijk kunnen behandelen.

Escalatie en klachten

Bij DFS (Dell Financial Services) zijn we erop gericht om u de best mogelijke service te bieden. Als u niet helemaal tevreden bent met onze service, laat ons dat dan weten, zodat we de kans krijgen om dit te corrigeren.

U kunt ons telefonisch, via e-mail of schriftelijk informeren over uw vraag of probleem. De contactgegevens vindt u hierboven.

Nadat we een klacht hebben ontvangen, nemen we de volgende stappen:

- We proberen het probleem direct op te lossen;
- Als dit niet mogelijk is, nemen we binnen vijf werkdagen contact met u op (om u te laten weten wie uw kwestie behandelt en wanneer we weer contact met u zullen opnemen);
- In de meeste gevallen proberen we om uw probleem binnen 20 werkdagen op te lossen;
- We houden u regelmatig op de hoogte en informeren u als het langer duurt om de kwestie te onderzoeken.

FSPO (Financial Services and Pensions Ombudsman)

We doen ons uiterste best om de juiste oplossing voor u te vinden. Als u echter niet tevreden bent over onze oplossing of als we uw klachten niet binnen 40 werkdagen hebben opgelost, hebt u mogelijk het recht om de zaak voor te leggen aan de Financial Services and Pensions Ombudsman.

De FSPO is een onafhankelijke organisatie die klachten behandelt van klanten of bedrijven met een omzet van minder dan € 3 miljoen. Let op: de FSPO kan u alleen helpen als u de kwestie eerst samen met ons hebt proberen op te lossen.

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

Telefoon: +353 1 567 7000

Website: <https://www.fspo.ie/>