

## Kundeservice: kontaktinformasjon for forespørsler, tilbakemeldinger og klager

Dersom det er noe du lurer på angående kontrakten din, er det bare å ta kontakt med oss.

Dell Financial Services tilbyr også nettbaserte tjenester som gir deg tilgang til kontoen din døgnet rundt via [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com).

Det er bare å registreres seg via "Request Access"-knappen på [www.mydfs.com](http://www.mydfs.com) for å få tilgang til følgende tjenester uten kostnad:

- Last ned kopier av dokumenter som fakturaer og kontrakter
- Se og administrer DFS-aktiva
- Administrer alternativer for slutten på leasingperioden
- Send forespørsler til kundeserviceteamet vårt
- Administrer brukertilgang for organisasjonen din.

## Kontakt oss

Du kan kontakte oss på følgende måter:

Telefon: 00800 33 55 33 33

E-post: [DFS\\_Nordics@dell.com](mailto:DFS_Nordics@dell.com)

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

Oppgi kontraktnummer og så mye informasjon som mulig slik at vi kan hjelpe deg mer effektivt.

## Klager

Her hos Dell Financial Services (DFS) ønsker vi å gi deg best mulig service. Dersom du ikke er fullstendig fornøyd med servicen, er det bare å si fra, slik at vi får mulighet til å rette opp.

Du kan si fra per telefon, e-post eller brev ved hjelp av kontaktinformasjonen over.

Når vi har mottatt en klage, vil vi gjøre følgende:

- Vi vil forsøke å løse problemet umiddelbart.
- Hvis vi ikke kan løse dette umiddelbart, tar vi kontakt med deg innen 5 virkedager (for å fortelle hvem som tar seg av klagen, og når vi kommer tilbake til deg).
- I de fleste tilfeller vil vi forsøke å løse problemet innen 20 virkedager.
- Vi sier fra dersom vi trenger mer tid til undersøkelser, og vi vil kontakte deg jevnlig.

## **Ombudsmann for finanstjenester og pensjon (FSPO)**

Vi gjør det vi kan for å finne en løsning for deg. Dersom du imidlertid ikke er fornøyd med løsningen vår, eller dersom vi ikke har klart å komme til bunns i problemet innen 40 virkedager, kan du har rett til å ta opp saken med ombudsmannen for finanstjenester og pensjon.

FSPO tar seg uavhengig av en klage fra en forbruker eller et selskap med en omsetning på under 3 millioner euro. Merk at FSPO kun til bistå deg dersom du først har forsøkt å løse saken med oss.

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