

Assistência ao Cliente: Dados de Contacto para Consultas, Comentários e Reclamações

Se tiver dúvidas relacionadas com o seu contrato, contacte-nos utilizando os dados abaixo.

Os Dell Financial Services também disponibilizam serviços online, que lhe darão acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, à sua conta através de www.mydfs.com.

Basta fazer o registo através do botão "Pedir Acesso" em www.mydfs.com para aceder aos seguintes serviços gratuitamente:

- Transferência de cópias de documentos, como faturas e contratos.
- Visualização e gestão dos seus ativos DFS.
- Gestão dos termos das suas opções de locação.
- Envio de consultas à nossa equipa de Assistência ao Cliente.
- Gestão de acessos pelos utilizadores dentro da sua organização.

Contacte-nos

Pode contactar-nos das seguintes formas:

Por Telefone: 00800 33 55 33 33

Por E-mail: DFS_Iberia@dell.com

Por Correio Postal: Dell Bank International d.a.c
DFS Customer Service Department
Innovation House
Cherrywood Business Park
Cherrywood, Co. Dublin
Irlanda

Certifique-se de que indica o número do seu contrato e de que disponibiliza o máximo de informação possível, para nos ajudar a tratar da sua consulta de forma mais eficiente.

Escalamentos e Reclamações

Nos Dell Financial Services (DFS), estamos empenhados em oferecer-lhe o melhor serviço possível. Se não ficar totalmente satisfeito com o nosso serviço, informe-nos, para podermos tentar corrigir o que for necessário.

Pode informar-nos sobre as suas preocupações por telefone, e-mail ou por escrito, utilizando os dados de contacto indicados acima.

Ao receber uma reclamação:

- Tentamos resolver a sua preocupação de imediato;
- Se não conseguirmos resolvê-la de imediato, entramos em contacto no prazo de 5 dias úteis (para o informarmos sobre quem está a tratar da sua reclamação e quando voltaremos a entrar em contacto);
- Na maioria dos casos, procuramos resolver a sua preocupação no prazo de 20 dias úteis;
- Vamos informá-lo se precisarmos de mais tempo para investigar e estaremos regularmente em contacto.

Financial Services and Pensions Ombudsman

Faremos o nosso melhor no sentido de encontrar uma solução para si. Contudo, se não ficar satisfeito com a nossa resolução ou se não tivermos conseguido resolver as suas reclamações no prazo de 40 dias úteis, poderá estar em posição de remeter o assunto para o serviço Financial Services and Pensions Ombudsman.

O FSPO vai tratar de forma independente de uma reclamação de um consumidor ou de uma empresa com um volume de negócios inferior a 3 milhões de euros. Tenha em conta que o FSPO só o ajudará se primeiro tiver tentado resolver o problema connosco.

Endereço: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Irlanda

Telefone: +353 1 567 7000

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