

1414 LAKOSSÁGI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A Telekom lakossági **ügyfélszolgálat**a éjjel-nappal elérhető az alábbi telefonszámok felhívásával:

- **1414** – minden belföldi hálózatából díjmentesen hívható.
- **+36-30-9303-100** – a Telekom belföldi mobil hálózatából díjmentesen, más belföldi hálózatokból Telekom mobil hívószám díjazása szerint, külföldről a roaming díjsomagjára vonatkozó hatályos díjszabás szerinti díjjal hívható.
- A **+36 1 447 4444**-es hívószámon külföldről érheti el ügyfélszolgálatunkat. A hívás díja megegyezik egy magyarországi Telekom otthoni szolgáltatás számának külföldről történő hívásának díjával.

Figyelmébe ajánljuk **Hangazonosítás** szolgáltatásunkat, mellyel a telefonos ügyintézés során kiválthatja 5 számjegyből álló jelszavát, így könnyebben, gyorsabban módosíthatja szolgáltatásait akár az önkiszolgáló felületen, akár ügyintéző által. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hangmintáját az 1.1-es, Automata ügyintézés önkiszolgáló rendszerünkben menüpontban rögzítheti.

MENÜSTRUKTÚRA

Munkatársunk kapcsolása

1. Automata ügyintézés és tájékoztatóink meghallgatása

- 1.1. Automata ügyintézés önkiszolgáló rendszerünkben
- 1.2. Szolgáltatás tájékoztatók, tarifák, hasznos tudnivalók
 - 1.2.1. Magenta 1
 - 1.2.2. Telekom mobil szolgáltatások tájékoztatói
 - 1.2.3. Telekom otthoni szolgáltatások tájékoztatói
 - 1.2.4. Telekom Kapcsolat Program

2. Új szolgáltatás rendelése

3. Ügyfélszolgálat

- 3.1. Díjszám váltás, adat módosítás, általános ügyfélszolgálati kérdések
- 3.2. Egyenleginformáció, számlázás, késedelmes fizetés
 - 3.2.1. Forgalmi adatok, egyenleg lekérdezése automata önkiszolgáló ügyfélszolgálatunkon
 - 3.2.2. Számlamagyarázat és reklamáció
 - 3.2.3. Díjtartozással kapcsolatos ügyintézés
 - 3.2.4. Domino egyenleg feltöltés, feltöltési bónusz
- 3.3. Hibabejelentés és műszaki segítség
- 3.4. Szerződés lemondás
- 3.5. Szolgáltatás szüneteltetése

4. Műszaki segítség, hibabejelentés

- 4.1. Mobil szolgáltatással kapcsolatos műszaki segítség
- 4.2. Otthoni internet, tv és vezetékes telefonnal kapcsolatos műszaki segítség

8. English menu

9. Személyre szabott kiszolgálás érdekében telefonszám vagy ügyfél azonosító megadása



ÁLTALÁNOS FUNKCIÓJÚ NYOMÓGOMBOK

Visszalépés a menüben - * gomb

Ügyintéző kérése - 0 gomb

Ügyintézéshez használni kívánt ügyfél azonosító vagy telefonszám megadása – 9 gomb

Felhívjuk figyelmét, hogy az önkiszolgáló felületeken elérhető menüpontok az adott előfizetések és a megrendelt szolgáltatások függvényében változhatnak!

Amennyiben a főmenüben nem választ a felsorolt menüpontok közül, úgy a főmenü végén is lehetősége van ügyintézői segítséget kérni miután megadja az ügyintézéshez használni kívánt Telekom hívószámot/MTID-t vagy kiválasztja, hogy mobil illetve otthoni témakörben kér segítséget. Javasoljuk, hogy ha már ügyfelünk, a gyorsabb kiszolgálás érdekében adja meg az ügyintézéshez használni kívánt azonosítót még a menüben, hiszen ahhoz, hogy segíthessünk Önnek, az esetek többségében az azonosítás elkerülhetetlen.

A tájékoztatás nem teljes körű, a szolgáltatások, kedvezmények díjazásáról, az igénybevétel és módosítás feltételeiről, további részleteiről a mindenkor hatályos Díjszabásból továbbá honlapunkon a www.telekom.hu oldalon valamint ügyfélszolgálatunkon (1414, Telekom üzletek) tájékozódhat.