

## TELEFONOS ÜGYINTÉZÉS HAVIDÍJAS ELŐFIZETÉSSSEL

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

- **1430** – a Magyar Telekom belföldi hálózatából díjmentesen hívható. A Magyar Telekom hálózatán kívülről történő belföldi hívás esetén, helyi díjazásnak megfelelően számlázódik.
- **+36-1-265-9210** – a Telekom mobil magyarországi hálózatából díjmentesen, más belföldi hálózatokból belföldi vezetékes szám felhívásának díjáért, külföldről a mindenkor hatályos díjszabás szerinti díjjal hívható.
- **+36-30-9303-100** – a Telekom mobil magyarországi hálózatából díjmentesen, más belföldi hálózatokból Telekom mobil hívószám díjazása szerint, külföldről a roaming díjcsomagjára vonatkozó hatályos díjszabás szerinti díjjal hívható.
- Javasoljuk, hogy **külföldről a +36-30-3444-888**-as hívószámot hívja, mivel ezen a hívószámon a roaminggal kapcsolatos menüpontok kerülnek előtérbe. A hívószám belföldről indított hívás esetén a díjcsomagja szerinti, a Telekom mobil hálózaton belüli díjazással, külföldről a roaming díjcsomagjára vonatkozó hatályos díjszabás szerinti díjazással számlázódik

A 1430 – főmenüben 1-es gombbal választható - **Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton** sorban állás nélkül intézheti ügyeit, például módosíthatja szolgáltatásait, átválthatja díjcsomagját és kérheti korábbi számlái másolatát, hívás részletezőjét.

Figyelmébe ajánljuk **Hangazonosítás** szolgáltatásunkat, mellyel a telefonos ügyintézés során kiválthatja 5 számjegyből álló szerződés szintű jelszavát, így könnyebben, gyorsabban módosíthatja szolgáltatásait akár az önkiszolgáló felületen, akár ügyintéző által.

Hangminta rögzítési lehetőségek:

- a főmenü 1-es, Gyors önkiszolgáló ügyintézés menü biztonsági szolgáltatások pontjában.

Ha még nincs tárolt hangmintája, akkor egy rövid tájékoztatót követően rögzíthet, vagy bővebb információt hallgathat meg a szolgáltatásról. Amennyiben már rendelkezik hangmintával, lehetősége nyílik további hangminták rögzítésére vagy hangminta törlésre. Felhívjuk figyelmét, hogy hangminta rögzítéséhez szükség van szerződés szintű jelszava megadására

### A 1430 TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MENÜTÉRKÉPE

: Munkatársunk kapcsolása

Készüléke nyomógombjai segítségével a következő menüpontokat választhatja, ahol informálódhat vagy kérheti munkatársunk segítségét:

#### 1. Gyors önkiszolgáló ügyintézés

#### 2. Újdonságok, díjcsomagok, szolgáltatások és megrendelés

##### 2.1. Újdonságok

- 2.1.1. Magenta 1
- 2.1.2. Telekom Wi-Fi FON
- 2.1.3. Telekom Alkalmazás
- 2.1.4. Online rendelés és elektronikusan tárolt dokumentumok elérhetősége
- 2.1.5. Telekom Fórum

##### 2.2. Szolgáltatások

- 2.2.1. Mobilinternet
- 2.2.2. Mobiltelefon szolgáltatások
- 2.2.3. Biztonsági szolgáltatások
- 2.2.4. Telekom Wi-Fi FON

- 2.2.5. Külföldi használat
- 2.3. Díjcsomagok, tarifák
- 2.3.1. Díjcsomagváltás tranzakciós díj mentesen az önkiszolgálóban
- 2.3.2. Magenta 1
- 2.3.3. Okostelefonhoz Move díjcsomagok
- 2.3.4. Next díjcsomagok akár korlátlan beszélgetéssel
- 2.3.5. Domino díjcsomagok
- 2.4. Telekom Kapcsolat Program
- 2.5. Szolgáltatás szüneteltetése lopás vagy elvesztés miatt
- 2.6. Szerződés lemondása
- 2.9. Angol nyelvű menü

### 3. Számlázás, egyenleg és hűségidő lekérdezése

- 3.1. Díjtartozással kapcsolatos ügyintézés
- 3.2. Forgalom, egyenleg, számlamásolat, részletező
- 3.2.1. Forgalom lekérdezése
- 3.2.2. Számlamásolat és részletező
- 3.2.3. Egyenleg feltöltése
- 3.2.4. Egyenleg lekérdezése
- 3.3. Számlamagyarázat és reklamáció
- 3.4. Hűséginformációk, díjcsomagok
- 3.4.1. Hűségidő lekérdezés
- 3.4.2. Díjcsomagok

### 4. Hibabejelentés és műszaki beállítások

- 4.1. PIN és PUK kód lekérdezése
- 4.2. Készülék beállítások
  - 4.2.1. Mobilinternet beállítás
  - 4.2.2. SMS és MMS beállítás
  - 4.2.3. Hívásátirányítás
  - 4.2.4. Hívásvárakoztatás
  - 4.2.5. Hívószám kijelzés és hívószám küldés
- 4.3. Szerviz információk
- 4.4. Hibabejelentés

## ÁLTALÁNOS FUNKCIÓJÚ NYOMÓGOMBOK

Önkiszolgáló ügyfélszolgálat – **1**-es gomb

Visszalépés a menüben – **\*** gomb

Ügyintéző kérése – **0** gomb

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

Tájékoztatjuk, hogy a főmenüben a \* és # gombok segítségével is ügyintézőhöz juthat. Ha a \* gombot választja, úgy szükséges megadni az ügyintézéshez használni kívánt telefonszámot, és az ahhoz tartozó előfizetői jelszót vagy hangazonosítást végezni. A # gombot választva nem szükséges azonosító adatokat megadni, de felhívjuk figyelmét, hogy így



a várakozási és ügyintézési idő is hosszabb lehet, 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/mobil](http://www.telekom.hu/mobil) oldalon valamint ügyfélszolgálatainkon (1430, Telekom üzletek) tájékozódhat.