

TELEFONOS ÜGYINTÉZÉS MIX DÍJCSOMAG ESETÉN

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

- **1430** - a Magyar Telekom belföldi hálózatából díjmentesen hívható.
- **+36-1-265-9210** - a Telekom mobil magyarországi hálózatából díjmentesen, más belföldi hálózatokból belföldi vezetékes szám felhívásának díjáért, külföldről a mindenkor hatályos díjszabás szerinti tarifával hívható.
- **+36-30-9303-100** - a Telekom mobil magyarországi hálózatából díjmentesen, más belföldi hálózatokból Telekom mobil hívószám díjazása szerint, külföldről a mindenkor hatályos díjszabás szerinti tarifával hívható.
- Külföldről javasoljuk, hogy a +36-30-3444-888-as hívószámot hívja, mert itt a roaminggal kapcsolatos menüpontok kerülnek előtérbe. A hívószám belföldön Telekom mobil hálózaton belüli díjazással számlázódik a mindenkori díjcsomag szerint, külföldről a mindenkor hatályos díjszabás szerinti tarifával hívható.

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

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.

Hangminta rögzítési lehetőségek:

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

Amennyiben nincs még tárolt hangmintája, egy rövid tájékoztatót követően rögzíthet, vagy bővebb információt hallgathat meg a szolgáltatásról. Ha már rendelkezik hangmintával, lehetősége nyílik további hangminták rögzítésére vagy hangminta törlésre. Felhívjuk figyelmét, hogy a 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. Magenta 1

- 2.3.2. Okostelefonhoz Move díjcsomagok
- 2.3.3. Next díjcsomagok akár korlátlan beszélgetéssel 
- 2.3.4. 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. beállítások

- 4.1.
- 4.2.
 - 4.2.1.
 - 4.2.2.
 - 4.2.3.
 - 4.2.4.
 - 4.2.5.
- 4.3.
- 4.4.

Hibabejelentés és műszaki

- PIN és PUK kód lekérdezése
- Készülék beállítások
- Mobilinternet beállítás
- SMS és MMS beállítás
- Hívásátirányítás
- Hívásvárakoztatás
- Hívószámkielzés és hívószámküldés
- Szerviz információk
- 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, szükséges megadnia az ügyintézéshez használni kívánt telefonszámot, és az ahhoz tartozó előfizetői jelszót vagy hangazonosítást végezni.
- A # gombot választva nem szükséges adatokat megadni, azonban felhívjuk figyelmét, hogy így a várakozási és ügyintézési idő is hosszabb lehet, hiszen ahhoz, hogy segíthessünk Önnek, az esetek többségében elkerülhetetlen az azonosítás



A tájékoztatás nem teljes körű, a szolgáltatások, kedvezmények díjazásáról, az igénybevétel és módosítás feltételeiről, további részleteiről a mindenkor érvényes Díjszabásból továbbá honlapunkon a www.telekom.hu/mobil oldalon, valamint ügyfélszolgálatunkon (1430, Telekom üzletek) tájékozódhat.