

## Segítség telefonos ügyintézéshez – Mix díjcsomagos ügyfeleinknek

A T-Mobile lakossági ügyfélszolgálatát éjjel-nappal elérhető az alábbi telefonszámok felhívásával:

- **1430** - a T-Mobile magyarországi hálózatából díjmentesen hívható
- **+36-1-265-9210** - a T-Mobile magyarországi hálózatából díjmentesen, más belföldi hálózatokból belföldi vezetékes szám felhívásának díjáért, külföldről a mindenkor hatályos díjszabás szerinti tarifával hívható
- **+36-30-9303-100** - a T-Mobile magyarországi hálózatából díjmentesen, más belföldi hálózatokból T-Mobile hívószám díjazása szerint, külföldről a mindenkor hatályos díjszabás szerinti tarifával hívható

A lakossági ügyfélszolgálat felhívását követően a 2-es gomb megnyomásával az angol nyelvű menü hallható.

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

Önkiszolgáló ügyfélszolgálat használata (Net40 szolgáltatás megrendelés példáján keresztül):

**1. Amennyiben ismeri a szolgáltatást és be szeretné kapcsolni**, akkor a főmenüben az 1-es menüpont („Önkiszolgáló ügyfélszolgálat és Tudakozó”) választása után a 3-as, „Előfizetés testreszabása”-n belül kérjük válassza a „Mobilinternet” menüpontot. Ezután a „Mobilinternet csomagok alkalmi használatra” menüponton belül a „Net40”-t választva ellenőrizheti a szolgáltatás állapotát és módosíthatja azt.

**2. Amennyiben nem ismeri a szolgáltatást**, akkor a főmenüben válassza a 3-as „Szolgáltatás információk és megrendelés” menüben a 3-as „Mobilinternet, wap, t-email szolgáltatások”, azon belül az 1-es „Mobilinternet” almenüt, majd a „Net 40” szolgáltatást. Egy rövid tájékoztató meghallgatását követően – vagy a szöveg hallgatása közben - az 1-es gomb megnyomásával azonnal bekapcsolhatja a Net 40 szolgáltatást.

### Általános funkciójú nyomógombok:

Ügyintéző kérése - **0 gomb**

Visszalépés a menüben - **\* gomb**

Önkiszolgáló ügyfélszolgálat – **1-es gomb**

Felhívjuk figyelmét, hogy az elérhető menüpontok a telefonszámhoz tartozó szolgáltatások, kedvezmények alapján változhatnak.

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

### 1. Önkiszolgáló ügyfélszolgálat és Tudakozó

1.1. Tudakozó

1.2. Díjcsomagváltás

1.3. Előfizetés testreszabása

Telefon kedvezmények

T-Percek kedvezmény

Perc csomag szolgáltatás

Relax nemzetközi perc-csomag

Családbarát szolgáltatás

Paletta kedvezmény

Telefon szolgáltatások

Hívószámkieljesítés szolgáltatás

- Videotelefon szolgáltatás
- Konferenciabeszélgetés szolgáltatás
- Hangposta szolgáltatás
- Hangposta csomag
- Postamester szolgáltatás
- Három kiegészítő szolgáltatás (hívásátirányítás, hívásvárakoztatás és hívástartás)

Üzenetküldés

- MMS
- SMS csomag 25 szolgáltatás
- SMS csomag 80 szolgáltatás
- SMS csomag Plusz
- SMS200 csomag

Mobilinternet

- Mobilinternet csomagok alkalmi használatra
- Mobilinternet csomagok napi használatra
- Lezárt mobilinternet csomagok

Multimédia és Mobil TV

- Dallamcsengő szolgáltatás
- Mobil TV szolgáltatás
- Koktél Mini szolgáltatás (csak kikapcsolás)
- Koktél Maxi szolgáltatás (csak kikapcsolás)

Tiltó szolgáltatások

- Fogadott emeltdíjas SMS, MMS
- Hívószámküldés tiltása szolgáltatás
- Hívásértesítő tiltása szolgáltatás
- Hívásletiltás szolgáltatás
- Nemzetközi kimenő hívás tiltása szolgáltatás
- Roaming tiltása szolgáltatás
- Roaming hívásjavító szolgáltatás tiltása
- Roaming adatforgalmi tájékoztató tiltása

Biztonsági szolgáltatások

- Ügyféljelszó módosítás
- Biztonsági értesítés beállítása
- Gyerekszár szolgáltatás
- Titkos szám szolgáltatás
- Szolgáltatásrendelés jelszóvédelemmel
- PUK kód lekérdezés

1.4. Számlázás

- Csekkre történő fizetési mód módosítása
- Csekk újranyomtatás
- Hívás részletező
- Részletes számla igénylése
- Számla újranyomtatás

1.5. Lopott, vagy elvesztett kártya felfüggesztése

1.6. Saját kérésre szüneteltetett kártya aktiválása

1.7. Roaming

- Sísezon Roaming promóció
- EU Net 50MB kedvezmény
- EU GPRS Limit

Limit paraméter EU GPRS szolgáltatás  
Roaming hívásjavító szolgáltatás tiltása  
Roaming tiltása szolgáltatás

- 1.8. Domino feltöltés havi számla terhére (tájékoztató)
- 1.9. Aktiváló kód megadása és tájékoztató az önkiszolgáló használatáról

## 2. Akciók és díjcsomagok

- 2.1. Legújabb akciók
- 2.2. Készülék akciók
  - 2.2.1. Előfizetési akció részletfizetéssel
  - 2.2.2. Előfizetési akció 12 és 24 hónapos hűségnyilatkozattal
  - 2.2.3. Domino akció
  - 2.2.4. Mobilotthon készülékajánlat
- 2.3. Díjcsomagok
  - 2.3.1. MIX díjcsomag
  - 2.3.2. Előfizetői díjcsomagok
  - 2.3.3. Paletta díjcsomagok
  - 2.3.4. Lezárt előfizetői díjcsomagok
  - 2.3.5. Domino díjcsomagok
- 2.4. Kedvezmények
  - 2.4.1. Családbarát kedvezmény
  - 2.4.2. T-Percek kedvezmény
  - 2.4.3. SMS csomagok
- 2.5. Értékesítési információk és házhozszállítás
- 2.6. Szerződéskötés és az ahhoz szükséges okiratok
  - 2.6.1. Előfizetői és Domino szerződéskötés feltételei
  - 2.6.2. Okiratok magánszemély esetén
  - 2.6.3. Okiratok gazdálkodó szervezet esetén
  - 2.6.4. Okiratok egyéb szervezet esetén
  - 2.6.5. Okiratok vállalkozók, egyéni ügyvédek esetén
- 2.7. Önkiszolgáló ügyfélszolgálat

## 3. Szolgáltatás információ és megrendelés

- 3.1. Hívás szolgáltatások
  - 3.1.1. Hívásértesítő
  - 3.1.2. Hívószám kijelzés
  - 3.1.3. Hívószámküldés
  - 3.1.4. Konferencia-beszélgetés
  - 3.1.5. Hívásátirányítás
  - 3.1.6. Hívástartás és-várakoztatás
- 3.2. SMS, MMS, Hangposta
  - 3.2.1. SMS szolgáltatások
  - 3.2.2. MMS szolgáltatások
  - 3.2.3. Hangposta szolgáltatások
- 3.3. Mobilinternet, wap, t-email
  - 3.3.1. Mobilinternet
  - 3.3.2. Origo mobilportál és wap
  - 3.3.3. T-email
- 3.4. Mobil TV, Dallamcsengő

- 3.4.1. Mobil TV
- 3.4.2. Dallamcsengő
- 3.5. Mobil vásárlás és univerzális egyenleg
- 3.6. Személyes adatok biztonsága
  - 3.6.1. Előfizetői és folyószámlaszintű jelszó
  - 3.6.2. Titkos szám
  - 3.6.3. Gyerekzár
- 3.7. Külföldi használat
  - 3.7.1. MIX kártya használata külföldön
  - 3.7.2. EU GPRS Limit
  - 3.7.3. Egyenlegtájékoztató és számlafeltöltés
- 4. Számlainformáció, reklamáció és tartozással kapcsolatos ügyintézés**
  - 4.1. Részletes számla, csekk, számlamásolat
    - 4.1.1. Részletes számla
    - 4.1.2. Csekk újrayomtatás
    - 4.1.3. Számlamásolat kérése
  - 4.2. Tartozás és késedelmes fizetés
  - 4.3. MIX egyenleg értesítő
  - 4.4. Számlainformáció
  - 4.5. Számlareklamáció
  - 4.6. Számla befizetése egyenlegből
- 5. Műszaki beállítások és segítség**
  - 5.1. Mobilinternet szolgáltatás és sebesség
  - 5.2. Mobilinternet eszközök
  - 5.3. MMS, SMS, Wap beállítás
    - 5.3.1. MMS beállítás
    - 5.3.2. SMS beállítás
    - 5.3.3. Wap beállítás
  - 5.4. MobilTV beállítás
  - 5.5. Általános készülékinformáció és beállítás
  - 5.6. Készülékgyártók elérhetőségei
- 6. Lopott, elvesztett kártya felfüggesztése**
- 7. Kedvezményes készülékcseré és Kapcsolat program**
  - 7.1. Kedvezményes készülékcseré
  - 7.2. Kapcsolat program
    - 7.2.1. Általános információk
    - 7.2.2. Személyes információ