

ONLINE HIBABEJELENTÉS SEGÉDLET

Telekom mobil vagy otthoni vezetékes szolgáltatással kapcsolatos online hibabejelentéshez lépj be a **Telekom fiókba** és válaszd az **„Előfizetésem/Bejelentésem”** menüpontot! Ezt követően válaszd ki az előfizetést a **„Kiválasztott előfizetés”** sorban. A **„Hibabejelentés”** részen belül kattints arra a szolgáltatásra, amellyel kapcsolatban hibát kívánsz bejelenteni!

Lakossági Üzleti Rólunk

KÉSZÜLÉKEK ▾ SZOLGÁLTATÁSOK ▾ ÜGYINTÉZÉS ▾ Teszt Előfizetés Otthoni előfizetésem

Áttekintés

Szolgáltatás beállítások

Bejelentések

Számlák

Dokumentumok

Rendelések

Hűségprogram

> Beállítások

Bejelentéseim

Kiválasztott előfizetés

Hibabejelentés

Folyószámla: 12345678
Telepítési cím: 1111 Budapest Teszt utca 1

[Új NetMánia M szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés >](#)

[Hoppá Plusz díjcsomag szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés >](#)

[Sat TV Családi+HD csomag szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés >](#)

Ha a **„Kezdő lépések”**-ben látható javaslatok elvégzése után is tapasztalható a hiba, akkor kattints **„A hiba továbbra is fennáll, tovább a hibabejelentőhöz”** gombra!

Kezdő lépések

Tisztelt Ügyfelünk!

Hibabejelentés indítása előtt tanácsos a szolgáltatásokhoz tartozó eszközök újraindítása és a csatlakozók, kábelek ellenőrzése. Ez a hibakezelés további lépéseiben nagyban segítheti a gyors és pontos hibabehatárolást, másrészt a kisebb problémákat azonnal megoldhatja. Az újraindítás helyes sorrendje: Első lépésben áramtalanítsa/kapcsolja ki az összes szolgáltatáshoz tartozó eszközt, majd a következő sorrendben kapcsolja vissza: Digitális elosztó (ha van), majd fél perc elteltével a Beltéri egység (ha van), majd újabb fél perc elteltével a saját eszközök. Kérjük figyeljen az esetleges hibaüzenetekre/pontos hibakódokra, mert a hibakezelés során szükség lehet rá.

[Köszönöm, ez megoldotta a problémám!](#)

[A hiba továbbra is fennáll, tovább a hibabejelentőhöz](#)

A „Hibaelhárítás” ablakban a hiba jellegéről kérünk információt. Kérlek, a lehető legpontosabban válaszolj a kérdésekre!

Hibaelhárítás

*Kötelező mezők

Kérjük, add meg az alábbi adatokat!

* Hibabejelentés megkezdése előtt szükséges a szolgáltatáshoz tartozó eszközök ellenőrzése: Kérjük, ellenőrizd az eszközökbe csatlakozó kábeleket, amennyiben rendben csatlakozik minden kábel, indítsd újra az eszközöket. Ezek az ellenőrzések azonnali megoldást hozhatnak - az esetek 80%-ban orvosolják a felmerülő problémákat. Amennyiben ez megoldást jelentett a problémára, bezárhatod ezt az ablakot - a hibakezelést nem szükséges elindítani.

Rendben, leellenőriztem, újraindítottam. A hiba továbbra is tapasztalható.

* Milyen típusú hibát tapasztalsz?

Nincs internetkapcsolat
 Az internetkapcsolat szakadozik
 Az internetkapcsolat lassú
 A digitális elosztó nem működik

* A modem/digitális elosztó üzemképes (áram alatt van, világít a Power feliratú led)?

Nem világít
 Nem tudom
 Igen, világít

* Amennyiben csatlakozás esetén az alábbi hibakódok egyikét kapod: 691, 769, 734 – kérjük, mindenképpen keresd fel ügyfélszolgálatunkat. Ebben az esetben adminisztrációs hibáról lehet szó, ezen bejelentés csupán arra szolgál, hogy műszakilag ellenőrizzük a vonalat a végpont és a központ között.

Tudomásul vettem.

Kérdésed van?

Hívd ügyfélszolgálatunkat

1412

számon, a Magyar Telekom vezetékes és mobil hálózatából díjmentesen.

A hiba pontos leírását követően add meg a kapcsolattartó adataidat, amelyen értesíthetünk, amikor elhárítottuk a problémát!

Hol értesítsünk, ha a problémát megoldottuk?

! Mobiltelefon szám: +36 30

A mező kitöltése kötelező

SMS-ben értesítünk ezen a számon, amint a probléma elhárult.

E-mail cím:

Hibabejelentés elküldése >

A kapcsolattartó adataid megadása után kattints a „Hibabejelentés elküldése” gombra. Ezzel a lépéssel befejezted az online hibabejelentést, kollégáink hamarosan értesítenek a hiba elhárításáról.