

Segítség telefonos ügyintézéshez – Havidíjas ügyfeleinknek

A T-Mobile lakossági ügyfélszolgálat a 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 díjsomagját 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” almenüpontot. Ezután a „Mobilinternet csomagok alkalmi használatra” menüponton belül a „Net40” szolgáltatást 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” menüpontban a 3-as „Mobilinternet, wap, t-email szolgáltatások”-at, 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. Díjsomagváltás

MédiaMánia

Relax ECO, Társalgó, ZöldZóna

Kaméleon és Kaméleon ZöldZóna

Partner

Társkártyás díjsomagok

1.3. Előfizetés testreszabása

Telefon kedvezmények

T-Percek kedvezmény

Te+Én szolgáltatás

- Te+Én plusz szolgáltatás
- Perc csomag szolgáltatás
- Relax nemzetközi perc-csomag
- Csúcsidő kedvezmény
- Családbarát
- Paletta kedvezmény
- Telefon szolgáltatások
 - Hívószámkijelzés szolgáltatás
 - Videotelefon szolgáltatás
 - Konferenciabeszélgetés szolgáltatás
 - Hangposta szolgáltatás
 - Hangposta csomag
 - Postamester szolgáltatás
 - Három kiegészítő szolgáltatás (hívásátirányítás, hívásvároztatás és hívástartás)
- Üzenetküldés
 - MMS
 - SMS csomag 25 szolgáltatás
 - SMS csomag 80 szolgáltatás
 - SMS csomag Plusz
 - SMS Te+Én szolgáltatás
 - MMS Te+Én szolgáltatás
 - 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 (csak kikapcsolás)
 - Koktél Maxi (csak kikapcsolás)
- Tiltó szolgáltatások
 - Fogadott emeltdíjas SMS, MMS tiltás szolgáltatás
 - 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, elvesztett előfizetői kártya felfüggesztése
- 1.6. Saját kérésre szüneteltetett kártya aktiválása
- 1.7. Roaming
 - Síszézon 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 ügyfélszolgálatról

2. Akciók és díjcsomagok

- 2.1. Legújabb akciók
- 2.2. Készülék akciók
 - 2.2.1. Előfizetéses akció részletfizetéssel
 - 2.2.2. Előfizetéses akció 12 és 24 hónapos hűségnyilatkozattal
 - 2.2.3. Domino akció
 - 2.2.4. Mobilotthon készülékajánlat
- 2.3. Díjcsomagok
 - 2.3.1. Előfizetői díjcsomagok
 - 2.3.2. Paletta díjcsomag
 - 2.3.3. MIX díjcsomag
 - 2.3.4. Domino díjcsomagok
 - 2.3.5. Lezárt díjcsomagok
- 2.4. Kedvezmények
 - 2.4.1. Családbarát kedvezmény
 - 2.4.2. T-Percek kedvezmény
 - 2.4.3. Te+Én kedvezmény
 - 2.4.4. SMS csomagok
- 2.5. Értékesítési információk és házhozszállítás
- 2.6. Szerződéskötés és az ahhoz szükséges okiratok
 - 2.6.1. Előfizetői és Domino szerződés 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. Hívószámkijelzés
 - 3.1.3. Hívószámküldés
 - 3.1.4. Konferencia-beszélgetés

- 3.1.5. Hívásátírányítás
- 3.1.6. Hívástartás és hívásvárakoztatás
- 3.1.7. Családbarát
- 3.1.8. T-Percek
- 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. Roaming szolgáltatás
 - 3.7.2. EU Roaming
 - 3.7.3. Nemzetközi kimenő hívás
 - 3.7.4. Paraméteres EU GPRS Limit
- 4. Számlainformáció, reklamáció és tartozással kapcsolatos ügyintézés**
 - 4.1. Részletes számla, csekk, számlamásolat
 - 4.1.1. Részletes számla
 - 4.1.2. Csekk újranyomtatás
 - 4.1.3. Számlamásolat kérése
 - 4.2. Tartozás és késedelmes fizetés
 - 4.3. Aktuális egyenleg lekérdezése
 - 4.4. Számlainformáció
 - 4.5. Számlareklamáció
 - 4.6. Hóközi díjfizetés
- 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**

Együtt. Veled



7. Kedvezményes készülékcseré és Kapcsolat program

7.1. Kedvezményes készülékcseré

7.2. Kapcsolat program

7.2.1. Általános információk

7.2.2. Személyes információ