



Budapest, 2022. június 20.

Vodafone ügyfelek figyelem: informatikai átállás miatt július 11-16. között csak korlátozottan lehet ügyeket intézni

Az érintett időszakban a Vodafone otthoni és mobil alapszolgáltatásai zavartalanul működnek

A hatékonyabb, egységesebb ügyfélszolgálat érdekében a Vodafone Magyarország július 11-16. között informatikai átállást végez, ez idő alatt az online és személyes ügyintézés, értékesítés, valamint egyes speciális szolgáltatások (például mobilvásárlás – autópályamatrix, parkolás) nem lesznek elérhetőek. **A szolgáltató felhívja a figyelmet: az alapszolgáltatások, így az otthoni (vezetékes TV, internet, telefon) szolgáltatások és a mobil hívások indítása/fogadása, az SMS küldés/fogadás, az adathasználat, valamint a hibabejelentések a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül ebben az időszakban is végig elérhetőek lesznek.** A szolgáltató arra kéri az ügyfeleket, hogy szükséges ügyeiket intézzék el még az átállás előtt, mivel az alatt nem lesz lehetőségük a szokásos ügyintézésre. A szolgáltató az ügyfeleket több csatornán keresztül közvetlenül értesíti a változásokról, továbbá az ügyfelek az átállással kapcsolatos naprakész tájékoztatást (többek között az átállás előtti javasolt teendőket, illetve az említett időszakban el nem érhető funkciók listáját, valamint az előfizetők részére készített, az átállást támogató segédleteket) az erre a célra létrehozott [aloldalon](#) érik el.

A Vodafone Magyarország július 11-16. között informatikai átállást végez, amely gyakorlatilag a Vodafone-UPC integráció utolsó lépése, melynek eredményeképp a Vodafone Magyarország teljes mértékben konvergens digitális szolgáltatóvá válik.

Az átállás alatt az online és személyes ügyintézés, értékesítés, valamint egyes speciális szolgáltatások (például mobilvásárlás – autópályamatrix, parkolás) nem lesznek elérhetőek. Ugyanakkor az alapszolgáltatások, tehát az otthoni szolgáltatások, így a vezetékes TV, internet és telefon, a mobil hívások indítása és fogadása, az SMS küldés és fogadás, az adathasználat, valamint a telefonos ügyfélszolgálaton keresztüli hibabejelentés ez idő alatt is végig elérhetőek lesznek.

Fontos információk vezetékes szolgáltatást igénybe vevő ügyfeleknek

A vezetékes szolgáltatással kapcsolatosan a szolgáltató felhívja az ügyfelek figyelmét, hogy az átállásra való felkészüléssel összefüggésben egyes, vezetékes szolgáltatásokhoz kapcsolódó ügyintézésekre már június 24-től csak korlátozottan lesz lehetőség, ezért amennyiben új vezetékes szolgáltatást vagy médiaeszközt szeretnének megrendelni, azt június 23-ig vagy személyesen az üzletekben július 7-ig tehetik meg. Hasonlóképpen a meglévő vezetékes szolgáltatás másik címre való áthelyezését is június 23-ig kérhetik az ügyfelek. Új vezetékes szolgáltatás vagy médiaeszköz megrendelésére továbbá meglévő vezetékes szolgáltatás másik címre való áthelyezésére az átállás alatt nem lesz lehetőség. A Vodafone továbbá arra kéri ügyfeleit, hogy július 6-ig fizessék be számláikat, az érintett időszakban pedig ne indítsanak számlabefizetést. Amennyiben korábbi otthoni számlákra van szükség, azokat érdemes már július 8. előtt letölteni a My Vodafone Otthoni fiókból, ugyanis ezek július 9. után ezen a felületen már nem lesznek elérhetők. Az informatikai átállás eredményeképpen az ügyfelek új számlafizető azonosítót kapnak, amelyről e-mailben és SMS-ben is értesítést kapnak. A szolgáltató felhívja a figyelmet, hogy az informatikai átállást követően az ügyfelek a megszokottnál később kaphatják meg a számlákat, de ebből eredően az ügyfeleket hátrány nem éri, a befizetési határidőt meghosszabbítják, a szolgáltató nem számít fel késedelmi kamatot és elektronikus számla esetén az ügyfelek nem veszítik el az e-pack kedvezményt sem.

Fontos információk mobilszolgáltatást igénybe vevő ügyfeleknek

Mobil szolgáltatások esetén a Vodafone azt javasolja ügyfeleinek, hogy gondoskodjanak időben az elegendő adatmennyiségről és a roaming szolgáltatások aktiválásáról – különös tekintettel a nyári szabadságok és nyaralások időszakára. A szolgáltató felhívja a figyelmet, hogy július 11-ig fizessék be számláikat. A feltöltőkártyás ügyfelek ATM-en keresztül változatlanul feltölthetik egyenlegüket, valamint a szolgáltató kéri az ügyfeleket, hogy az ezen időszakban esedékessé váló éves feltöltőkártyás adategyeztetéssel kapcsolatos teendőket még az átállás előtt végezzék el.

Mi nem lesz elérhető az informatikai átállás időszakában?

Június 24. és július 16. között nem lesz elérhető:

- Vezetékes szolgáltatással kapcsolatos webshop, online leadott rendelések - új vezetékes szolgáltatás vagy médiaeszköz megrendelése online június 23-ig vagy személyesen az üzletekben július 7-ig lehetséges.
- Meglévő vezetékes szolgáltatások áthelyezése egy másik címre

Július 11-16. között nem lesz elérhető:

- Mobil előfizetéssel kapcsolatos webshop, online leadott rendelések. Emiatt új szolgáltatás vagy készülék rendelésére, vagy meglévő mobil előfizetés módosítására július 11-ig van lehetősége az ügyfeleknek. A szolgáltató azt javasolja továbbá az ügyfeleknek, hogy július 6-ig rendeljék meg SIM kártyájukat vagy mobil készüléküket, hogy még időben kiszállíthassák.
- My Vodafone online ügyfélszolgálat, My Vodafone alkalmazás – a Vodafone weboldalon és alkalmazásban nem érhető el a számlák, szolgáltatások.
- Meglévő vezetékes szolgáltatások módosítása
- Streaming és kiegészítő TV szolgáltatások megrendelése

- Meglévő mobil előfizetés módosítása (szerződeshosszabbítás, tarifacsomagváltás). Adat- és egyéb kiegészítő opciók vásárlása. Roaming szolgáltatás aktiválása.
- Mobil és vezetékes számlázással kapcsolatos online és személyes ügyintézés
- Vodafone TV web és mobil alkalmazás elérés
- Eszközökkel/készülékekkel kapcsolatos ügyintézés (szerviz, kárrendezés, biztosítás)
- Mobilvásárlás (autópálya matrica, parkolás, lottó)
- Easy Rider alkalmazás
- Feltöltőkártyás éves adategyeztetés, SIM kártya aktiválás

A teljes lista az informatikai átállásban érintett folyamatokról és a teendőkről a Vodafone erre a célra létrehozott [aloldalán](#) érhető el.

A Vodafone az ügyfelek megértését és türelmét kéri a július 11-16. közötti időszakban.

További információk:

sajto@vodafone.com

A Vodafone-ról

Az egyik legnagyobb páneurópai és afrikai technológiai kommunikációs vállalként a Vodafone innovációival, technológiájával, összekapcsolhatóságával, platformjaival, termékeivel és szolgáltatásaival átalakítja és megújítja társadalmunk életmódját és munkavégzését. A Vodafone 21 országban üzemeltet mobil- és vezetékes hálózatot, valamint további 48 országban működik együtt számos mobilhálózattal. 2022. március 31-én több mint 300 millió mobilügyféllel, több mint 28 millió vezetékes szélessávú ügyféllel és több mint 22 millió TV-ügyféllel rendelkezünk.

A Vodafone a világ egyik legjelentősebb szolgáltatója az IoT területén, több mint 150 millió eszközt és platformot kapcsol össze olyan innovációval, amely összhangban van a társadalom tisztább és biztonságosabb városokra, jobb közlekedésre és a fejlettebb mezőgazdaságra irányuló törekvéseivel. A Vodafone digitális vezető szerepe azt is megváltoztatja, hogy a kormányok hogyan biztosítják az egészségügyi és oktatási ellátást, és hogy a vállalkozások, különösen a kis- és középvállalkozások (kkv-k) hogyan szolgálják ki ügyfeleiket.

Az M-Pesa révén forradalmasítottuk a fintechet Afrikában, amely 2022-ben ünnepli 15. évfordulóját. Ez a régió egyik legnagyobb fintech platformja, amely több mint 52 millió ember számára biztosít hozzáférést a pénzügyi szolgáltatásokhoz biztonságos, megfizethető és kényelmes módon.

Célunk az összekapcsolhatóság egy jobb jövő érdekében, lehetővé téve ezáltal egy befogadó és fenntartható digitális társadalom kialakítását. Jelentős lépéseket teszünk a bolygónk védelme érdekében: 2040-re nettó nullára csökkentjük az üvegházhatást okozó gázok kibocsátását. 2025-re Európában és az egész világon villamos energiánk 100%-át megújuló forrásokból fedezzük, továbbá a szükségtelenné váló hálózati berendezéseink 100%-át újrafelhasználjuk, továbbértékesítjük vagy újrahasznosítjuk. A Vodafone proaktívan dolgozik azon, hogy a vidéki közösségek, a diákok és a munkakeresők számára bővítse az összeköttetéshez való hozzáférést. A Vodafone Alapítvány több mint 30 éve támogatja az európai és afrikai közösségeket az egészségügy, az oktatás és az esélyegyenlőség területén.

Támogatjuk a sokszínűséget és a befogadást a szülési és szülői szabadságra vonatkozó irányelveink révén és a nők szerepének erősítésével, valamint a nők, lányok és a társadalom egészének az oktatáshoz és a digitális készségekhez való hozzáféréseinek javításával. Nagyra értékelünk és tiszteletben tartunk mindenkit fajtól, etnikai hovatartozástól, fogyatékosságtól, kortól, szexuális irányultságtól, nemi identitástól, meggyőződésektől, háttértől, kultúrától és vallástól függetlenül.

További információk: www.vodafone.com, kövess minket a Twitteren: @VodafoneGroup vagy keresd fel LinkedIn oldalunkat [itt](#).

