

Q1. 甚麼是 haha SIM ?

- haha SIM 是一張可以在接近 70 個國家/地區使用的循環漫遊數據卡, 讓你可以輕鬆無憂地於出遊時與世界保持連繫。你不但可以享用高性價比的漫遊數據, 你更無需要於旅遊時於當地購買額外的 SIM 咭。

Q2. haha SIM 適用於什麼裝置?

- haha SIM 適用於智能手機、平板電腦、iPad (WiFi 版除外) 或 WiFi 蛋等流動數據裝置。

Q3. haha SIM 怎樣收到啟動短訊?

- 當插入 haha SIM 在手機後, 系統會自動收到生效短訊及電話號碼(請確保在非 WiFi 情況下啟動)。

Q4. haha SIM 啟動後怎樣購買數據組合?

- 客人需下載 haha TRAVEL APP, 然後輸入電話號碼及 ICCID, 登入後便可購買所需的數據組合。

Q5. 首次登入時要求輸入的 ICCID 可在哪裡找到?

- SIM 卡下角條碼上的 18 位數字就是首次登入時所需的 ICCID。

Q6. 已購買之外遊數據日數怎樣啟動及選擇啟用日期?

1. 日費組合: 已購買的日費漫遊數據組合可於購買日當天起計算 90 日內使用, 客人不需選擇啟用日, 只需到達當地時開啟「數據漫遊」, 連線當地網絡便會自動計算為一日, 如第二日不需使用數據就只需在 24 小時內關閉「數據漫遊」就不會扣除翌日的日費計劃, 令你更靈活使用數據組合。
2. 香港組合/30 日外遊數據組合: 已購買的香港/30 日外遊數據組合會即時生效, 故建議客人即時使用才購買。

Q7. 數據日費如何定義為「一天」?

- 數據計算是以香港時間 (GMT+8) 計算, 24 小時數據通行證 (本地/外遊) 由啟動數據服務後, 有效期為 24 小時。

Q8. 為何 haha SIM 啟動後不能在本地使用？

- 客人需要完成實名登記及購買本地數據組合才可使用。

Q9.我已將 haha SIM 卡插入手機，為何沒有訊號？

1. 到達目的地之後，請確定 haha SIM 已正確插入手機 SIM 1 卡槽 (如手機擁有雙卡槽) 並設定網絡為自動再開機。

2. 配置外遊組合大約 3 分鐘內完成，當配置完成，信號欄會重新顯示信號及網絡商之名稱，便可連線上網。

3. haha SIM 會自動連接當地指定網絡。某些手機未能自動搜索並選擇網絡，你可能需要手動選擇網絡營運商或手動設定 APN。如仍沒有訊號，可再嘗試開啟及關閉飛行模式一次，讓 haha SIM 再次自動搜尋網絡，或再重新開機。如仍未能解決，請聯絡我們。

- 4. 請確保以上程序並非在 WIFI 情況下進行。

Q10.為何 haha SIM 卡不能上網？

1. 首先請確定 haha SIM 已經啟動 (當插入 haha SIM 在手機後會收到生效短訊及電話號碼，請確保在非 WiFi 情況下啟動)。

2. 確定已購買目的地數據套餐。

3. 其次請確定手機「流動數據網絡」同「數據漫遊」功能已經開啟。

4. 請檢查是否自動連接當地指定網絡營運商及 APN 設定是否正確。

請將 APN 設定為：mobile.lte.three.com.hk

- iOS：設定->流動網絡->流動數據網絡->APN

- Android：設定->流動網絡->APN

5. 請再關機重開，並開啟及關閉飛行模式一次。如仍未能解決，請聯絡我們。

Q11. 如在外遊時不能上網,怎樣聯絡客戶服務部作協助？

- 客戶可在當地連接 WiFi,其後登入 haha Travel app 內的 iChat 聯絡 3 iChat 大使協助。

Q12. haha SIM 卡有效期限多長？

- haha SIM 卡需於產品包裝上註明的有效日期內啟用。啟用後，SIM 卡有效期為 365 日，由啟用日起開始計算。增值及購買本地數據組合或外遊數據組合均可使儲值卡有效期自動延續 365 日，有關有效期可登入賬戶查閱。

Q13. haha SIM 支援什麼國家/地區？

- haha SIM 提供接近 70 個熱門旅遊目的地，覆蓋歐洲、美洲、大洋洲、亞洲及中國，詳情可參閱 haha TRAVEL APP 內各目的地產品詳情。

Q14.haha SIM 支援什麼網絡？

- haha SIM 主要支援 4G 網絡數據服務，個別地區支援 3G 數據服務，實際使用需視乎使用量及目的地之網絡覆蓋。詳情請參閱各目的地之詳情或查閱外遊數據 APN 設定了解。

Q15. 數據日費包含多少數據用量？

- 除特別指明外，當每日每個國家/地區漫遊數據用量達到指定公平使用量，你仍然可以繼續享用漫遊數據，但唯上網速度(上載及下載)將會受限制於 128kbps (視乎個別國家/地區而定)。外遊數據組合支援網絡共享 (Tethering)，但不支援點對點傳輸應用程式(P2P)、FTP 文件共享及網路錄影監控。

Q16.為何無法支援 4G 上網？

- 留意個別地區有可能只支援 3G 網絡服務。如無法登入 4G 網絡 (如適用)，請於網絡設定中選擇 3G 網絡，等一會後再選回 4G 網絡。亦可檢查有關 APN 設定是否正確。。

Q17. haha SIM 提供什麼 SIM 卡格式？

- haha SIM 提供不同 SIM 卡格式，包括 Normal、Micro、及 Nano，適用於大部份手機型號。

Q18. 如何查閱已購買之數據紀錄？

- 可透過 haha TRAVEL APP 登入賬戶查閱所有本地或外遊數據購買紀錄。

Q19. haha SIM 卡可打出語音電話？

- 於香港及海外，haha SIM 均可打出/接聽本地電話，費用會直接從賬戶中扣除，收費詳情請瀏覽 haha TRAVEL APP 內的“本地及漫遊通話收費”或豐澤網頁 <https://www.fortress.com.hk/zt/hahasim>。當身處海外，您可透過第三方應用程式(如 Whatsapp) 透過流動數據打出話音電話以減輕漫遊支出。

Q20. 如何查閱賬戶餘額、剩餘用量、剩餘外遊數據組合等資料？

- 你可透過 haha TRAVEL APP，登入我的賬戶查閱賬戶餘額、剩餘用量、外遊數據組合剩餘用量、增值或購買數據組合紀錄資訊。

Q21. 我可怎樣報失或補領 haha SIM 卡？

- 客戶需聯絡豐澤客戶服務熱線:852-2555 5788 (星期一至星期日-上午九時至晚上十時,公眾假期除外)作安排。

Q22. 如何購買 haha SIM 卡？

- 請於豐澤門市/網上購買 haha SIM。