

Q1. 甚麽是 haha SIM ?

- haha SIM 是一张可以在接近 70 个国家/地区使用的循环漫游数据卡, 让你可以轻松无忧地於出游时与世界保持连系, 你不但可以享用高性价比的漫游数据, 你更无需要於旅游时於当地购买额外的 SIM 咭。

Q2. haha SIM 适用於什麼装置?

- haha SIM 适用於智能手机、平板电脑、iPad (WiFi 版除外) 或 WiFi 蛋等流动数据装置。

Q3. haha SIM 怎样收到启动短讯?

- 当插入 haha SIM 在手机後, 系统会自动收到生效短讯及电话号码(请确保在非 WiFi 情况下启动)。

Q4. haha SIM 启动後怎样购买数据组合?

- 客人需下载 haha TRAVEL APP, 然後输入电话号码及 ICCID, 登入後便可购买所需的数据组合。

Q5. 首次登入时要求输入的 ICCID 可在哪里找到?

- SIM 卡下角条码上的 18 位数字就是首次登入时所需的 ICCID。

Q6. 已购买之外游数据日数怎样启动及选择启用日期?

1. 日费组合: 已购买的日费漫游数据组合可於购买日当天起计算 90 日内使用, 客人不需选择启用日, 只需到达当地时开启「数据漫游», 连线当地网络便会自动计算为一日, 如第二日不需使用数据就只需在 24 小时内关闭「数据漫游」就不会扣除翌日的日费计划, 令你更灵活使用数据组合。

2. 香港组合/30 日外游数据组合: 已购买的香港/30 日外游数据组合会即时生效, 故建议客人即时使用才购买。

Q7. 数据日费如何定义为「一天」?

- 数据计算是以香港时间 (GMT+8) 计算, 24 小时数据通行证 (本地/外游)由启动数据服务後, 有效期为 24 小时。

Q8. 为何 haha SIM 启动後不能在本地使用?

- 客人需要完成实名登记及购买本地数据组合才可使用。

Q9. 我已将 haha SIM 卡插入手机, 为何没有讯号?

1. 到达目的地之後, 请确定 haha SIM 已正确插入手机 SIM 1 卡槽 (如手机拥有双卡槽) 并设定网络为自动再开机。

2. 配置外游组合大约 3 分钟内完成, 当配置完成, 信号栏会重新显示信号及网络商之名称, 便可连线上网。

3. haha SIM 会自动连接当地指定网络。某些手机未能自动搜索并选择网络，你可能需要手动选择网络运营商或手动设定 APN。如仍没有讯号，可再尝试开启及关闭飞行模式一次，让 haha SIM 再次自动搜寻网络，或再重新开机。如仍未能解决，请联络我们。

4. 请确保以上程序并非在 WIFI 情况下进行。

Q10. 为何 haha SIM 卡不能上网？

1. 首先请确定 haha SIM 已经启动 (当插入 haha SIM 在手机後会收到生效短讯及电话号码，请确保在非 WiFi 情况下启动)。

2. 确定已购买目的地数据套餐。

3. 其次请确定手机「流动数据网络」同「数据漫游」功能已经开启。

4. 请检查是否自动连接当地指定网络运营商及 APN 设定是否正确。

请将 APN 设定为 : mobile.lte.three.com.hk

- iOS : 设定->流动网络->流动数据网络->APN

- Android : 设定->流动网络->APN

5. 请再关机重开，并开启及关闭飞行模式一次。如仍未能解决，请联络我们。

Q11. 如在外游时不能上网,怎样联络客户服务部作协助?

- 客户可在当地连接 WiFi,其後登入 haha Travel app 内的 iChat 联络 3 iChat 大使协助。

Q12. haha SIM 卡有效期限多长？

- haha SIM 卡需於产品包装上注明的有效日期内启用。启用後，SIM 卡有效期为 365 日，由启用日起开始计算。增值及购买本地数据组合或外游数据组合均可使储值卡有效期自动延续 365 日，有关有效期可登入账户查阅。

Q13. haha SIM 支援什麼国家/地区？

- haha SIM 提供接近 70 个热门旅游目的地,覆盖欧洲、美洲、大洋洲、亚洲及中国,详情可参阅 haha TRAVEL APP 内各目的地产品详情。

Q14. haha SIM 支援什麼网络？

- haha SIM 主要支援 4G 网络数据服务，个别地区支援 3G 数据服务，实际使用需视乎使用量及目的地之网络覆盖。详情请参阅各目的地之详情或查阅外游数据 APN 设定了解。

Q15. 数据日费包含多少数据用量？

- 除特别指明外，当每日每个国家/地区漫游数据用量达到指定公平使用量，你仍然可以继续享用漫游数据，但唯上网速度(上载及下载)将会受限制於 128kbps (视乎个别国家/地区而定)。外游数据组合支援网络共享(Tethering)，但不支援点对点传输应用程式(P2P)、FTP 文件共享及网路录影监控。

Q16. 为何无法支援 4G 上网？

- 留意个别地区有可能只支援 3G 网络服务。如无法登入 4G 网络（如适用），请於网络设定中选择 3G 网络，等一会後再选回 4G 网络。亦可检查有关 APN 设定是否正确。。

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，适用於大部份手机型号。

Q18. 如何查阅已购买之数据纪录？

- 可透过 haha TRAVEL APP 登入账户查阅所有本地或外游数据购买纪录。

Q19. haha SIM 卡可打出语音电话？

- 於香港及海外，haha SIM 均可打出/接听本地电话，费用会直接从账户中扣除，收费详情请浏览 haha TRAVEL APP 内的“本地及漫游通话收费”或丰泽网页 <https://www.fortress.com.hk/zt/hahasim>。当身处海外，您可透过第三方应用程式(如 Whatsapp) 透过流动数据打出话音电话以减轻漫游支出。

Q20. 如何查阅账户余额、剩馀用量、剩馀外游数据组合等资料？

- 你可透过 haha TRAVEL APP，登入我的账户查阅账户余额、剩馀用量、外游数据组合剩馀用量、增值或购买数据组合纪录资讯。

Q21. 我可怎样报失或补领 haha SIM 卡？

- 客户需联络丰泽客户服务热线:852-2555 5788 (星期一至星期日-上午九时至晚上十时,公众假期除外)作安排。

Q22. 如何购买 haha SIM 卡？

- 请於丰泽门市/网上购买 haha SIM。