

1. 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。

2. haha SIM 支援什麼國家/ 地區 ?

- 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。

3. 如何購買 haha SIM 卡?

- 請於豐澤門市/網上購買 haha SIM。

4. 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。

5. 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\$10 或以上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。

6. 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。

7. 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)。

8. 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。

9. 如何找回 haha SIM 電話號碼?

- 在 haha Travel app 的 “忘記手機號碼”, 跟據指示便可找回號碼。

10. 為何未能登入 haha Travel app?

- 1) 請確保已連接 WiFi
- 2) 或確保已購買本地數據,
如已數據連線但未能登入, 請嘗試登出再登入。

11. 為何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。

haha SIM 實名登記制及教學:

<https://web.three.com.hk/prepaid/realmameregistration/index.html>

12. 實名登記電話卡時需提交什麼資料？

個人用戶：英文及中文姓名（如適用）、身分證明文件號碼（香港身分證號碼或旅遊證件）、出生日期及身分證明文件副本；如未滿 16 歲，須另外提交一名成人的登記資料。

公司/企業：公司英文及中文名稱（如適用）、公司分行英文及中文名稱（如適用）、商業/分行登記證號碼及副本及一名年滿十八歲的負責人個人資料。

13. 怎樣取消 haha SIM 的實名登記？

- 客人只需登入 haha Travel app, 在應用程式內選擇帳戶->實名登記, 輸入相關資料便可取消實名登記。

14. 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。

15. 已購買之外遊數據日數怎樣啟動及選擇啟用日期？

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」，由連線到當地網絡起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。

香港組合/非日費外遊數據組合 (如 5 日/6 日/7 日/10 日/30 日):

已購買的香港/非日費外遊數據組合會即時生效，故建議客人即時使用時才購買。

注意：日費組合的數據是優先使用,故請避免同時購買同一目的地的日費及非日費組合,避免重覆。

16. 數據日費如何定義為「一天」？

- 數據計算 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。

17. 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。

18. 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，請確保賬戶內有足夠餘額。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>。

溫馨提示：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。

19. 購買了外遊數據組合，可以享用到漫遊數據，但為何不能收短訊及語音電話？

- 由於本地及漫遊語音通話，本地/國際或漫遊短訊是需要收費的，如賬戶內餘額不足就不能使用相關服務。你可透過 haha TRAVEL APP，登入我的賬戶查閱賬戶餘額和進行增值服務。

20. 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。

21. 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。

22. 對購買數據組合記錄、付款、增值或數據組合剩餘用量上遇到疑難？

請提供以下資料電郵至 fortress@asw.com.hk

以便更了解你的情況。

1)haha SIM 電話號碼

2)ICCID

3)聯絡手機號碼

4)聯絡電郵地址

5)haha TRAVEL APP 內已付款之記錄, 購買及增值等系統屏幕截圖

6)描述詳情

23. 遺失 haha SIM 怎樣報失或補領 haha SIM 卡？

- 客人請先到警務處報失,報失紙上需顯示客人 haha SIM 內實名登記的姓名及身份證號碼,以及 haha SIM 的電話號碼,並提供報警備案編號之影像或截圖 電郵至 fortress@asw.com.hk

24. 網絡服務: haha SIM 卡放插入手機，為何沒有訊號？

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

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

步驟 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，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。

步驟 4. 請確保以上程序並非在 WIFI 情況下進行。

步驟 5. 如仍未能解決，請客戶可在當地連接 WiFi, 其後登入 haha Traval app 內的 iChat 聯絡 3 iChat 大使協助。

25. 當 haha SIM 卡未能使用時, 是否已根據以下情況?

步驟 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)。

步驟 2. 確定已購買目的地數據套餐。

步驟 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。

步驟 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

步驟 5. 請再關機重開，並開啟及關閉飛行模式一次。

步驟 6. 如仍未能解決，請客戶可在當地連接 WiFi, 其後登入 haha Traval app 內的 iChat 聯絡 3 iChat 大使協助。

26. 如在外遊時不能上網或有網絡相關事宜, 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 Traval app 內的 iChat 聯絡 3 iChat 大使協助。