

1. 甚麼是 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。

2. haha SIM 支援什麼国家/ 地区 ?

- 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。

3. 如何购买 haha SIM 卡?

- 请於丰泽门市/网上购买 haha SIM。

4. 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。

5. 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\$10 或以上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。

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, 适用於大部份手机型号。

7. 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)。

8. 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。

9. 如何找回 haha SIM 电话号码？

- 在 haha Travel app 的“忘记手机号码”，跟据指示便可找回号码。

10. 为何未能登入 haha Travel app？

- 1) 请确保已连接 WiFi
- 2) 或确保已购买本地数据，

如已数据连线但未能登入,请尝试登出再登入。

11. 为何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。

haha SIM 实名登记制及教学:

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

12. 实名登记电话卡时需提交什麼资料？

个人用户：英文及中文姓名（如适用）、身分证明文件号码（香港身分证号码或旅游证件）、出生日期及身分证明文件副本；如未满 16 岁，须另外提交一名成人的登记资料。

公司/企业：公司英文及中文名称（如适用）、公司分行英文及中文名称(如适用)、商业/分行登记证号码及副本及一名年满十八岁的负责人之个人资料。

13. 怎样取消 haha SIM 的实名登记？

- 客人只需登入 haha Travel app,在应用程式内选择帐户->实名登记,输入相关资料便可取消实名登记。

14. 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。

15. 已购买之外游数据日数怎样启动及选择启用日期？

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」，由连线到当地网络起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。

香港组合/非日费外游数据组合 (如 5 日/6 日/7 日/10 日/30 日):

已购买的香港/非日费外游数据组合会即时生效，故建议客人即时使用时才购买。

注意: 日费组合的数据是优先使用，如需同时购买同一目的地的日费及非日费组合，请在购买日费组合时设定为关闭，待非日费组合接近完结时可在“帐户”内更改日费组合为开启，日费组合便可在非日费组合完结後便可使用，如想日费组合即时生效，便可在“帐户”更改非日费组合为关闭。

香港/非日费外游数据即使在购买时选择关闭，日期亦会即时开始扣除，关闭只会令数据不会生效。

16. 数据日费如何定义为「一天」？

- 数据计算 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。

17. 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。

18. 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，请确保账户内有足够馀额。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>。

温馨提示: 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。

19. 购买了外游数据组合,可以享用到漫游数据,但为何不能收短讯及语音电话?

- 由於本地及漫游语音通话,本地/国际或漫游短讯是需要收费的,如账户内余额不足就不能使用相关服务。你可透过 **haha TRAVEL APP**,登入我的账户查阅账户余额和进行增值服务。

20. 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。

21. 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。

22. 对购买数据组合记录、付款、增值或数据组合剩馀用量上遇到疑难?

请提供以下资料电邮至 **fortress@asw.com.hk**

以便更了解你的情况。

1)haha SIM 电话号码

2)ICCID

3)联络手机号码

4)联络电邮地址

5)haha TRAVEL APP 内已付款之记录,购买及增值等系统屏幕截图

6)描述详情

23. 遗失 haha SIM 怎样报失或补领 haha SIM 卡?

- 客人请先到警务处报失,报失纸上需显示客人 **haha SIM** 内实名登记的姓名及身份证号码,以及 **haha SIM** 的电话号码,并提供报警备案编号之影像或截图电邮至 **fortress@asw.com.hk**

24. 网络服务: haha SIM 卡放插入手机,为何没有讯号?

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

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

步骤 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，可能需要手动选择网络营运商或手动设定 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。

步骤 4. 请确保以上程序并非在 WIFI 情况下进行。

步骤 5. 如仍未能解决，请客户可在当地连接 WiFi, 其後登入 haha Traval app 内的 iChat 联络 3 iChat 大使协助。

25. 当 haha SIM 卡未能使用时, 是否已根据以下情况?

步骤 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)。

步骤 2. 确定已购买目的地数据套餐。

步骤 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。

步骤 4. 请检查是否自动连接当地指定网络营运商及 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

步骤 5. 请再关机重开，并开启及关闭飞行模式一次。

步骤 6. 如仍未能解决，请客户可在当地连接 WiFi, 其後登入 haha Traval app 内的 iChat 联络 3 iChat 大使协助。

26. 如在外游时不能上网或有网络相关事宜, 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 Traval app 内的 iChat 联络 3 iChat 大使协助。

27. 如何操作开启/关闭数据设定?

- 当购买数据组合时，客人可以选择数据开启/关闭状态(预设是开启)，如没有更改，日费组合会在到达目的地後生效(需开启数据漫游)，其他数据组合会即时生效。客人亦可选择先关

闭日费组合，待其他数据组合接近完结时可在“帐户”内更改状态日费组合为开启，日费组合便可使用。其他数据组合如选择先关闭或开启後再在“帐户”内关闭，日期亦会即时计算，关闭数据只会令该组合的数据关闭，这可使日费组合或其他数据组合生效。

28. 日费组合同其他数据组合同时购买会出现什麼情况？

- 如客人需要在同一个地区购买日费组合同其他数据组合，例如购买 8 日的日本数据组合 (1 日日费组合+7 日数据组合)，客人在购买日费组合时请先选择数据关闭状态，在到达目的地时可先用非日费组合，待非日费组合接近完结时可在“帐户”内更改其他数据组合的状态由关闭转为开启便可使用。

29. 为什麼朋友接听我的来电时，会听到「来电由新储值卡打出」的录音，之後才能接通？

- 如你使用新启动储值卡打出本地电话，按照通讯事务管理局办公室 (通讯办) 指引，系统將於接通前向接听者播放「来电由新储值卡打出」的话音提示，以提醒客户防范可疑来电。

[按此](#)到通讯办网站了解详情。