

STT	Câu hỏi	Trả lời
1	Tôi có thể đổi từ Apple Watch này sang Apple Watch khác không?	Có thể đổi sang Apple Watch khác. Tuy nhiên, Khách hàng sẽ phải Hủy dịch vụ trên Apple Watch trước và thực hiện đăng ký lại.
2	Tại sao tôi phải nhập số chứng minh thư/Căn cước công dân hoặc hộ chiếu trong lúc đăng ký?	Những số này sẽ được dùng để xác minh số điện thoại và thông tin chính chủ của Khách hàng. Chỉ có số chứng minh thư/căn cước công dân hoặc số Hộ chiếu đã đăng ký cho SIM trên máy điện thoại mới có thể sử dụng được. Số thuê bao trên Apple Watch sẽ được dùng chung với số điện thoại trên điện thoại iPhone và phí đăng ký sẽ được trừ vào tài khoản chính của số điện thoại đó.
3	Tôi có thể đăng ký tại Viettel Shop hoặc cửa hàng trực tiếp của Viettel không?	Hiện tại Viettel chỉ hỗ trợ hình thức đăng ký qua ứng dụng mặc định của đồng hồ.
4	01 số điện thoại có thể đăng ký dịch vụ chia sẻ số điện thoại cho 2 Apple Watch trở lên không?	Đối với iPhone và Apple Watch: Không. 01 số điện thoại chỉ được đăng kí một dịch vụ với 01 Apple Watch.
5	Tôi có thể tạo và nhận cuộc gọi bằng đồng hồ thông minh của mình khi chuyển vùng tại nước ngoài không?	Chuyển vùng nước ngoài không được tích hợp trong dịch vụ cho Apple Watch. Tuy nhiên, Khách hàng vẫn có thể sử dụng chế độ Bluetooth trong chiếc đồng hồ thông minh của mình.
6	Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi lỡ xóa “Data Plan” hoặc eSim profile?	“Data Plan” trên Apple Watch liên quan tới eSIM. KH sẽ phải tải lại eSIM profile mới, bằng cách hủy dịch vụ eSIM và đăng ký lại.
7	iPhone nào tương thích với Apple Watch (Cellular)?	Các mẫu iPhone tương thích bao gồm iPhone 6s và các mẫu mới hơn. iPhone của Khách hàng cần có iOS phiên bản 13.3 trở lên.

		<p>Để kiểm tra hoặc tải xuống phiên bản phần mềm mới nhất trên iPhone của Khách hàng, hãy đi tới Cài đặt> Cài đặt chung> Cập nhật phần mềm. Khách hàng cũng sẽ cần sử dụng phần mềm mới nhất. Trên iPhone của KH, nhấn Cài đặt> Cài đặt chung > Giới thiệu và làm theo lời nhắc để cập nhật lên các iOS mới nhất.</p> <p>Apple Watch (Cellular) của KH cần có trên WatchOS phiên bản 6.1.1 trở lên</p>
8	Tôi có thể sử dụng Apple Watch được mua tại thị trường nước ngoài để đăng ký dịch vụ viễn thông của Viettel không?	Khách hàng được khuyến khích mua Apple Watch (Cellular) phân phối chính hãng tại Việt Nam. Đồng hồ mua của các quốc gia khác có thể không hỗ trợ do khác băng tần hoặc bị khóa tùy theo chính sách của nước sở tại.
9	Khi nào Apple Watch (Cellular) của tôi sẽ được kết nối qua Bluetooth hoặc Cellular?	Nếu iPhone và Apple Watch (Cellular) của Khách hàng ở gần nhau, Apple Watch sẽ kết nối với iPhone qua Bluetooth. Mặt khác, nếu iPhone và Apple Watch của Khách hàng không trong phạm vi gần, Apple Watch của Khách hàng sẽ được kết nối với mạng di động và sẽ được sử dụng cùng số điện thoại di động với iPhone của Khách hàng.
10	Điều gì xảy ra nếu tôi thay đổi iPhone của mình?	Chung số thuê bao vẫn sẽ có sẵn trên số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký. Khách hàng không cần chấm dứt đăng ký số thuê bao của Khách hàng. Tuy nhiên, Khách hàng sẽ cần phải ghép Apple Watch (Cellular) của mình một lần nữa vào iPhone mới của Khách hàng để sử dụng. iPhone mới của Khách hàng cũng sẽ cần phải chạy trên iOS mới nhất để tương thích với Apple Watch (Cellular).
11	Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi đổi số điện thoại?	Nếu KH giữ thẻ SIM như cũ, dịch vụ sẽ vẫn hoạt động trên SIM cũ. Nếu KH có thẻ SIM mới, Khách hàng sẽ cần huỷ dịch vụ trên số điện thoại cũ và tái đăng kí dịch vụ với số điện thoại mới.

12	<p>Điều gì xảy ra nếu tôi thay đổi Apple Watch (Cellular). Làm cách nào Khách hàng có thể chuyển đăng ký của mình đăng ký sang Apple Watch mới của Khách hàng?</p>	<p>Khách hàng có thể thay đổi Apple Watch của mình. Tuy nhiên, trước khi tải eSIM trên Apple Watch, Khách hàng cần phải Hủy dịch vụ trên Apple Watch cũ.</p>
13	<p>Tôi phải làm gì nếu không thể kết nối di động trên Apple Watch?</p>	<p>Nếu Khách hàng đã đăng ký thành công, hãy kiểm tra kết nối di động bằng cách tắt Bluetooth trên iPhone và WiFi trên Đồng hồ. Khởi động lại đồng hồ để kích hoạt kết nối.</p> <p>Nếu kết nối không thành công, hãy kiểm tra eSIM của Khách hàng đang hoạt động hay không bằng cách mở Apple Watch, nhấn vào 'Cài đặt> Cài đặt chung> Giới thiệu'. Nếu có một chuỗi các chữ số có trong 'ICCID' là kết nối thành công. Không gỡ bỏ eSIM trong quá trình hủy ghép đôi vì điều này sẽ loại bỏ eSIM trong Đồng hồ.</p>
14	<p>Tôi có cần kết nối Bluetooth với iPhone để sử dụng dịch vụ không?</p>	<p>Khi khách hàng đã hoàn thành thiết lập gói cước trên đồng hồ thì không cần kết nối Bluetooth với iPhone để sử dụng dịch vụ.</p>
15	<p>Khi đang sử dụng dịch vụ, tôi thực hiện UnPair giữa điện thoại và đồng hồ thì có sử dụng được dịch vụ trên Apple Watch được không?</p>	<p>Dịch vụ sẽ không tiếp tục sử dụng được. Khách hàng phải Pair lại đồng hồ với điện thoại thì mới tiếp tục sử dụng được dịch vụ (với điện thoại cũ hoặc điện thoại khác).</p>