

## MỘT SỐ LỖI DỊCH VỤ MYKID THƯỜNG GẶP VÀ CÁCH XỬ LÝ

STT	Tình trạng	Nguyên nhân và Cách xử lý	Hướng xử lý
1	<b>Đồng hồ không lên nguồn</b>	Do hết PIN hoặc hỏng thiết bị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bước 1: Kiểm tra hoạt động của cáp sạc và củ sạc.</li> <li>- Bước 2: Cẩn cắm sạc pin, vệ sinh tiếp điểm chân sạc và chân cáp sạc</li> <li>- Bước 3: Cắm sạc vẫn không thấy dấu hiệu lên nguồn =&gt; Cần gửi đến trung tâm bảo hành để kiểm tra.</li> </ul>
2	<b>Đồng hồ không nhận SIM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do KH lắp sim của mạng khác</li> <li>- Do KH lắp sim không phải là sim gói cước Mykid</li> <li>- Do lắp sim không đúng cách</li> <li>- Do hỏng sim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bước 1: KH kiểm tra xem đã đúng SIM của Viettel và SIM gói cước dành riêng cho MyKid.</li> <li>- Bước 2: Khách hàng Kiểm tra cách lắp SIM, Lưu ý chiều lắp SIM: Để mặt tiếp xúc lên trên và đầu cắt góc đưa vào trước. Sau đó sử dụng công cụ hoặc dùng tay đẩy sim vào bên trong. Khi thực hiện lắp đúng SIM thì thực hiện reset lại máy đồng hồ.</li> <li>- Dấu hiệu nhận biết SIM đã nhận sóng hay chưa bằng cách nhìn vào góc trên bên trái màn hình, nếu đồng hồ hiển thị “No</li> </ul>

			<p>SIM”_tức là chưa nhận thẻ sim, nếu hiển thị hình các cột sóng _tức là đã nhận thẻ sim</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu đã làm đúng hết các bước nhưng vẫn không sử dụng được thì gọi điện tới tổng đài 18008098 (Miễn phí gọi trong và ngoài mạng)</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Tài khoản bố mẹ không kết nối được với đồng hồ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do Tài khoản thẻ sim trên đồng hồ đã hết tiền</li> <li>- Do Tài khoản thẻ sim chưa kích hoạt gói dữ liệu</li> <li>- Do máy bố mẹ chưa kết nối mạng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bước 1:</b> Kiểm tra sim được lắp Trên thiết bị đồng hồ có phải sim Viettel và đăng ký gói cước MyKid chưa?</li> <li>- <b>Bước 2:</b> Tài khoản thẻ SIM chưa kích hoạt gói dữ liệu. Khi sim mới đầu nối để kích hoạt khách hàng vui lòng lắp vào máy điện thoại bấm gọi 900.</li> <li>- Máy bố-mẹ chưa nối dữ liệu, hãy kiểm tra lại mạng WiFi hoặc 3G/4G.</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Thời gian trên đồng hồ bị sai</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do đồng hồ chưa kết nối với tài khoản của bố mẹ (chính)</li> <li>- Do sim gắn trên đồng hồ hết lưu lượng data, hết tiền</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bước 1: Kiểm tra đồng hồ đã được kết nối với tài khoản của bố mẹ hay chưa? Cách kiểm tra như sau: Vào phần Gọi điện trên đồng hồ, kiểm tra có thông tin danh bạ hay chưa? Nếu đã có thông tin số điện thoại của bố mẹ trong danh bạ đồng hồ có nghĩa là đồng hồ đã được kết nối.</li> </ul>

			<p>- Bước 2: Kiểm tra lưu lượng của SIM MYKID được lắp đặt trên đồng hồ xem còn lưu lượng data, số dư trong tài khoản gốc? Nếu hết lưu lượng thì hướng dẫn KH nạp thêm tiền để tiếp tục sử dụng dịch vụ</p> <p><b>Lưu ý:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi đã kích hoạt và kết nối thì thời gian sẽ tự động cập nhật theo thời gian thực (từ server)</li> <li>- Khi chưa kết nối thì thời gian trên đồng hồ là thời gian mặc định của đồng hồ và không chính xác.</li> <li>- Không thể cài đặt thời gian trên đồng hồ bằng tay do hạn chế các phím trên đồng hồ.</li> </ul>
5	<b>Quên mật khẩu đăng nhập vào ứng dụng trên máy điện thoại</b>	- KH quên mật khẩu	<p>Hướng dẫn KH lấy lại mật khẩu bằng cách:  Vào App =&gt; Tại màn hình đăng nhập =&gt;  Chọn vào phần “Quên mật khẩu?” =&gt; Nhập mã xác nhận gửi đến số điện thoại của tài khoản chính (qua SMS) =&gt; Thực hiện nhập mật khẩu mới =&gt; Xác nhận mật khẩu mới.</p>

6	<b>Từ đồng hồ không thêm được danh bạ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do chỉ có tài khoản chính mới thêm được danh bạ trên đồng hồ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các tài khoản kết nối với đồng hồ sẽ được mặc định đưa vào danh bạ của đồng hồ. Ngoài ra có thể thêm danh bạ trên đồng hồ bằng cách sau: Từ ứng dụng =&gt; Vào phần “Danh bạ” =&gt; Thực hiện thêm danh bạ</li> <li>- Từ đồng hồ chỉ có thể nghe, gọi cho các số trong danh bạ.</li> <li>- Đồng hồ có thể nhận được các cuộc gọi từ ngoài danh bạ bằng cách vào phần “cài đặt” =&gt; Chọn “cài đặt cuộc gọi” =&gt; Chọn “nhận cuộc gọi từ người lạ”</li> </ul>
7	<b>Định vị không chính xác</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do KH chọn phương thức định vị Tiết kiệm pin (Định vị GSM) hoặc chọn Phương thức định vị Ưu tiên GPS nhưng do khu vực không có sóng GPS hoặc wifi nên chuyển sang phương thức định vị GSM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu KH chọn phương thức định vị Tiết kiệm Pin. Đây là phương thức định vị theo chế độ định vị ưu tiên từ Wifi =&gt; GSM. Nếu tại vị trí đồng hồ không thu được định vị wifi thì đồng hồ sẽ chuyển sang định vị GSM.</li> <li>- Định vị GSM là định vị dựa vào vị trí của trạm BTS của nhà mạng Viettel nên sai số định vị có thể lên đến 3000m</li> </ul>
8	<b>Không định vị được đồng hồ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do đồng hồ hết Pin</li> <li>- Do sử dụng đồng hồ ở khu vực không có sóng như: Hầm xe, máy bay..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bước 1:</b> Khách hàng kiểm tra các thông tin vị trí sử dụng của đồng hồ và tình trạng đồng hồ:</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Điện thoại bố mẹ chưa kết nối dữ liệu di động hoặc wifi</li><li>- Sim gắn trên đồng hồ đã hết lưu lượng data, hết tiền</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nếu đồng hồ hết PIN, trong hầm xe, hoặc trên máy bay... thì hệ thống không thể xác định được vị trí đồng hồ =&gt; Kết quả sẽ trả về địa chỉ được xác định mới nhất trước đó. Để đảm bảo đồng hồ hoạt động bình thường, gói dữ liệu được kích hoạt trở lại =&gt; NVCSKH hướng dẫn KH nên khởi động lại đồng hồ bằng cách ấn giữ phím nguồn.</li><li>✓ Nếu đồng hồ trong tình trạng bình thường =&gt; Chuyển bước 2</li><li>- <b>Bước 2:</b> Kiểm tra tài khoản lưu lượng và tài khoản tiền của sim gắn trên đồng hồ. Nếu lưu lượng data và tiền của thuê bao đồng hồ đã hết thì đồng hồ không thể gửi được dữ liệu lên. Trong trường hợp này Khách hàng nạp thêm tiền vào tài khoản để tránh gián đoạn dịch vụ.</li><li>- <b>Bước 3:</b> Kiểm tra kết nối dữ liệu di động hoặc wifi trên điện thoại bố mẹ: TB của bố mẹ phải được kết nối dữ liệu mạng hoặc wifi thì mới có thể xem được định vị của đồng hồ</li><li>- Nếu toàn bộ kiểm tra các bước đều đủ điều kiện nhưng vẫn không sử dụng được dịch vụ</li></ul>
--	--	--	---

			Quý khách hàng vui lòng liên hệ tới hotline CSKH 18008098 (miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.
<b>9</b>	Không thay đổi được thông tin trẻ, thông tin các chức năng phân cài đặt trên ứng dụng		- Chỉ có tài khoản chính mới có thể cài đặt thông tin của trẻ, tài khoản phụ không thể thay đổi được các thông tin trên và chỉ có quyền xem thông tin.
<b>10</b>	Không biết cách cài đặt khu vực an toàn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do KH chưa biết cách cài đặt</li> <li>- Chỉ có tài khoản chính mới cài đặt được vùng an toàn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Để cài đặt khu vực an toàn có thể chọn vị trí hiện tại (mặc định) của đồng hồ hoặc chọn một vị trí bất kỳ trên bản đồ để đặt làm tâm của khu vực an toàn.</li> <li>- Khi cài đặt thời gian bắt đầu và kết thúc cho một vùng an toàn thì trong khoảng thời gian đã chọn sẽ nhận được thông báo của hệ thống nếu có, ngoài khoảng thời gian này sẽ không nhận được bất kỳ thông báo nào. Mặc định là từ 00:00 đến 23:59 thì lúc nào cũng nhận được thông báo từ hệ thống</li> <li>- Trường hợp Quý khách hàng thấy bị làm phiền khi nhận nhiều thông báo thì Khách hàng nên cài đặt theo thời gian biểu hoạt động của trẻ và đặt bán kính vùng an toàn lớn.</li> </ul>

<b>11</b>	Không nhận được thông báo khu vực an toàn đúng lúc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do hệ thống mặc định chế độ cập nhật thông tin là 10 phút/lần (tùy theo khách hàng cài đặt chu kỳ định vị trong chức năng Chế độ định vị trên ứng dụng)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tần suất đồng hồ tự động gửi thông tin vị trí là 10 phút/ lần, vào thời điểm gửi thông tin nếu vị trí đồng hồ Đến vùng an toàn hoặc Đi khỏi vùng an toàn thì sẽ nhận được các thông báo Đến vùng an toàn – Đi ra khỏi vùng an toàn.</li> <li>- Trường hợp hệ thống không thông báo hoặc cập nhật thông báo chậm hơn, Khách hàng vui lòng liên hệ tới hotline CSKH 18008098 (miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.</li> </ul>
<b>12</b>	Không cập nhật bước chân trên ứng dụng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do mặc định của hệ thống chỉ cập nhật là 10 phút/lần (tùy theo khách hàng cài đặt chu kỳ định vị trong chức năng Chế độ định vị trên ứng dụng)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo KH theo cơ chế của đồng hồ sẽ gửi dữ liệu bước chân tới hệ thống là 10 phút/lần. Do đó dữ liệu bước chân sẽ không được cập nhật thường xuyên khi xem tại ứng dụng.</li> <li>- Trường hợp hệ thống không cập nhật số bước chân, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ 18008098 (Miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.</li> </ul>
<b>13</b>	Không nhận được thông báo từ đồng hồ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do chưa cài đặt các vùng an toàn</li> <li>- Do sim đồng hồ hết tài khoản lưu lượng và tài khoản tiền</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bước 1: Khai thác, kiểm tra thông tin và thông báo các lý do dẫn đến KH không nhận được thông báo từ đồng hồ như:</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do máy bố mẹ chưa kết nối dữ liệu mạng hoặc wifi</li> <li>- Do máy bố mẹ đã thoát đăng nhập khỏi ứng dụng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nếu khách hàng chưa cài đặt các vùng an toàn thì sẽ không nhận được các thông báo đi vào, đi ra khỏi vùng an toàn.</li> <li>✓ Sim đồng hồ bị hết tiền và lưu lượng sẽ không gửi thông báo</li> <li>✓ Máy bố mẹ chưa kết nối dữ liệu mạng hoặc Wifi sẽ không nhận được thông báo</li> <li>✓ Máy bố mẹ đã thoát đăng nhập ứng dụng sẽ không nhận được thông báo</li> <li>- Nếu đã đủ điều kiện nói trên mà KH không nhận được thông báo từ đồng hồ thì khách hàng vui lòng liên hệ 18008098 (miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.</li> </ul>
<b>14</b>	KH không xem được nhật ký đường đi của trẻ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do KH chưa biết cách xem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trên giao diện chính của ứng dụng, chạm vào biểu tượng góc trên bên phải thì sẽ mở nhật ký đường đi của trẻ trong ngày. Nhật ký mặc định là ngày hiện tại. Nhật ký này được lưu trong vòng một tháng.</li> <li>- Để xem nhật ký các ngày trước đó thì chạm vào biểu tượng tìm kiếm để mở lịch và chọn ngày cần xem.</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp đã làm theo hướng dẫn vẫn không xem được, Khách hàng vui lòng liên hệ hotline CSKH 18008098 (miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.</li> </ul>
<b>15</b>	Không cập nhật được firmware mới từ đồng hồ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do sim đồng hồ hết lưu lượng data</li> <li>- Do Pin yếu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn KH kiểm tra lại kết nối dữ liệu mạng của đồng hồ</li> <li>- Khi Pin Yếu cũng không thể cập nhật được bản firmware mới. Vì vậy khách hàng nên sạc đầy pin trước khi cập nhật bản firmware mới.</li> <li>- Khi chưa có bản cập nhật thì không thể cập nhật được.</li> <li>- Trường hợp đã đủ điều kiện như trên nhưng vẫn không cập nhật được firmware mới thì khách hàng vui lòng liên hệ hotline CSKH 18008098 (miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.</li> </ul>
<b>16</b>	KH bị Mất QR code – không kết nối được với đồng hồ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KH bị mất QR code</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn KH khi đồng hồ đang kết nối thì trên ứng dụng vào phần “Cài đặt” =&gt; Chọn “Thông tin đồng hồ” để lưu mã QR lại bằng cách chụp lại màn hình để sử dụng khi cần.</li> <li>- Hoặc trên đồng hồ có thể Vào phần “Cài đặt”, chọn “Kết nối”, chọn “Mã QR” hoặc vào</li> </ul>

			phần “Cài đặt”, Chọn “Thông tin” để lấy thông tin ID và Key.
<b>17</b>	Lỗi không nhận được mã xác nhận của hệ thống gửi về	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do chưa đăng ký đúng tài khoản bố mẹ</li> <li>- Do số nhận tin nhắn cài đặt chặn tin nhắn Spam.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện kiểm tra lại số điện thoại đăng ký tài khoản có đúng là số đang lắp sim vào máy không</li> <li>- Khi số điện thoại đã đúng thì kiểm tra xem máy điện thoại có cài đặt phần mềm nào để chống spam tin nhắn không?</li> <li>- Nếu không bị 2 trường hợp trên nhưng KH không nhận được mã, Khách hàng vui lòng liên hệ hotline CSKH 18008098 (miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.</li> </ul>
<b>18</b>	Không gọi điện được từ App	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do chưa lưu danh bạ trong App</li> <li>- Khách hàng đang cài đặt chế độ lớp học</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng kiểm tra danh bạ trong ứng dụng, nếu chưa lưu thì thực hiện vào phần “Danh bạ” trên màn hình chức năng của ứng dụng để thêm mới danh bạ.</li> <li>- Cách kiểm tra chế độ lớp học như sau: Trên ứng dụng, chọn Cài đặt, chọn Cài đặt chức năng, chọn chế độ lớp học. Kiểm tra có khoảng thời gian cài đặt nào đang ON tính năng chế độ lớp học hay không?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp đã đủ điều kiện nhưng không thực hiện được cuộc gọi, Quý khách hàng vui lòng liên hệ hotline CSKH 18008098 (miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.</li> </ul>
<b>19</b>	Pin nhanh hết	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do KH chưa nạp Pin đúng cách</li> <li>- Do KH chọn phương thức định vị GPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng mỗi lần nạp pin <math>\geq 2</math>h đồng hồ. Khi có thông báo pin đầy thì thực hiện tháo sạc.</li> <li>- Khách hàng kiểm tra xem phương thức định vị đang sử dụng là “Ưu tiên GPS” hay là “Tiết kiệm pin”. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Đối với mỗi phương thức định vị thì thời gian sử dụng pin là khác nhau.</li> <li>✓ Ưu tiên GPS: Pin dùng từ 1 ngày đến 1,5 ngày.</li> <li>✓ Tiết kiệm pin: Thời gian sử dụng từ 1,5 ngày đến 2 ngày.</li> </ul> </li> </ul> <p>(Tuy nhiên thời gian sử dụng còn phụ thuộc vào hành vi của trẻ có thao tác nhiều trên đồng hồ hay không).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu sử dụng bình thường như thường ngày mà thấy hao pin thì ra các cửa hàng trực tiếp Viettel để được tư vấn và kiểm tra.</li> </ul>

<b>20</b>	Đồng hồ bị vào nước không sử dụng được	Đồng hồ chỉ chống nước theo tiêu chuẩn IP65. Tức là chỉ chống được nước phun thông thường nhưng phải trong điều kiện các khe phải được đậy thật kín.	Khách hàng nên hướng dẫn trẻ khi sử dụng thì hạn chế hoặc tuyệt đối không để thiết bị tiếp xúc với nước.
<b>21</b>	Khi lắp sim tomato, economy của Viettel vào đồng hồ thì không sử dụng được	Đồng hồ MyKid chỉ lắp được sim đầu nối gói cước MyKid.	Để sử dụng được các tính năng của đồng hồ, khách hàng nên kiểm tra sim lắp đặt trong đồng hồ có đúng là sim MYKID hay không?
<b>22</b>	Khi đàm thoại gần đồng hồ, tiếng lại vang và rè	Vì loa phát của đồng hồ được cấu tạo như loa ngoài, nên khi đồng hồ để gần điện thoại để đàm thoại sẽ xảy ra hiện tượng nhiễu, vang và có nhiều tạp âm.	Khách hàng có thể di chuyển đến khu vực ít tạp âm để đàm thoại hoặc lựa chọn mức âm lượng phù hợp bằng cách vào phần “Cài đặt” trên đồng hồ, chọn Âm thanh và điều chỉnh âm lượng (Nên để ở mức 3 hoặc mức 4)
<b>23</b>	Trẻ em không xem được thông tin thời tiết trên đồng hồ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do KH chưa chọn Tỉnh muốn hiển thị thông tin thời tiết</li> <li>- Do hết lưu lượng data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- B1: Kiểm tra trên ứng dụng (Vào mục cài đặt =&gt; Chọn thời tiết) đã chọn Tỉnh muốn hiển thị thông tin thời tiết chưa?</li> <li>- B2: Nếu đã chọn Tỉnh muốn hiển thị, vui lòng kiểm tra lại biểu tượng kết nối trên đồng hồ và lưu lượng data khuyến mại của gói cước.</li> </ul>
<b>24</b>	Không cho phép cài đặt nhiều báo thức	Do đồng hồ MyKID chỉ cho phép cài đặt tối đa 1 báo thức trên đồng hồ.	Hiện tại trên ứng dụng chỉ cho phép cài đặt tối đa 1 báo thức trên đồng hồ

25	Đồng hồ không nghe rõ âm thanh từ điện thoại tới đồng hồ	Có thể do KH chọn chế độ âm lượng nhỏ	Trên đồng hồ, Khách hàng vào phần cài đặt => Chọn âm thanh => Chọn âm lượng và tăng âm lượng cho cuộc gọi. Khuyến cáo: Âm thanh trên đồng hồ nên để ở mức 3 hoặc mức 4.
26	Khách hàng không thể load được thông tin mã QR khi vào phần Kết nối trên đồng hồ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do Sim chưa được kích hoạt</li> <li>- Do chưa kết nối dữ liệu mạng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra lại SIM đã được kích hoạt gói cước hay chưa?</li> <li>- Kiểm tra Biểu tượng kết nối (Mũi tên lên xuống) trên màn hình xem thời gian của đồng hồ đã sáng hay chưa? Nếu biểu tượng mũi tên lên xuống mờ thì thực hiện lại cách lắp sim và khởi động lại đồng hồ.</li> </ul>
27	Các lỗi khác		Khách hàng nên xem chi tiết cách sử dụng và chính sách của dịch vụ. Nếu đã đủ điều kiện và đã sử dụng đúng cách nhưng không được, Quý khách hàng vui lòng liên hệ hotline CSKH 18008098 (miễn phí gọi trong và ngoài mạng) để được hỗ trợ.