

FAQ – Check Point ZoneAlarm

Q1) ZoneAlarm 是什麼?

A1) ZoneAlarm 是一個流動安全應用程式，保護重要個人資料，免受網絡攻擊。

Q2) ZoneAlarm 能檢測到什麼類型的網絡攻擊？

A2) ZoneAlarm 偵測手機惡意軟件和其他數碼威脅，包括病毒，蠕蟲，間諜軟件和其他潛在的威脅。

Q3) ZoneAlarm 能否檢測到我的裝置及記憶卡中的病毒？

A3) ZoneAlarm 能同時掃描安裝在你的裝置及記憶卡內的應用程式，並會提示客戶如有潛在病毒。

Q4) ZoneAlarm 會否掃描的的訊息和附件？

A4) 為了尊重隱私，ZoneAlarm 不會掃描訊息和附件內容。

Q5) 月費是多少？是否需要簽約？

A5) ZoneAlarm 的單一服務月費為 HKD19，另有優惠月費只須 HKD9，須簽訂合約期 12 個月。

Q6) 我可以於我的 Android / iPhone 裝置使用 ZoneAlarm 嗎？

A6) 可以。ZoneAlarm 支援 iOS (9.0 或以上) 和 Android (4.2 或以上)。

Q7) 我可以於我的 iPad / Android 平板裝置使用 ZoneAlarm 嗎？

A7) 可以。ZoneAlarm 支援 iOS (9.0 或以上) 和 Android (4.2 或以上)，你可按短訊內之連結或於 App Store / Google Play 內搜尋 “Check Point ZoneAlarm”以下載應用程式。如你的裝置沒有短訊功能，你可嘗試將短訊透過電郵或即時訊息分享至你的裝置，或直接於瀏覽器輸入啟動連結。

Q8) 我可以申請使用 ZoneAlarm 嗎？

A8) 所有 3 香港/ SUPREME之月費客戶均可申請使用 ZoneAlarm。

Q9) 如何申請 ZoneAlarm ？

A9) 個人客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 申請或聯絡 3iChat (<https://3ichat.three.com.hk>) / 致電SUPREME熱線31668866查詢。企業客戶可以聯絡你的客戶經理，3HK 企業客戶服務熱線(21805888)或於 3Care(www.three.com.hk/3Care)申請。

Q10) 我已經申請了 ZoneAlarm。我該怎樣啟動 ZoneAlarm？

A10) 申請完成後，你將會收到一個短訊，請按短訊指示下載及啟動 ZoneAlarm。

Q11) 我沒有收到啟動短訊。我該怎樣做？

A11) 個人客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或 聯絡 3iChat (<https://3ichat.three.com.hk>) / 致電SUPREME熱線31668866，透過短訊發送新的啟動碼。企業客戶請登入 3Care(www.three.com.hk/3Care)或聯絡 3HK 企業客戶服務熱線(21805888)，透過短訊發送新的啟動碼。

Q12) 我已經從 App Store / Play 商店下載了 ZoneAlarm 的試用版。我應如何申請 ZoneAlarm？

A12) 個人客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 申請或 聯絡 3iChat (<https://3ichat.three.com.hk>) / 致電SUPREME熱線31668866查詢。申請及啟用服務後，將會自動取代現有的試用版。企業客戶可以聯絡你的客戶經理，3HK 企業客戶服務熱線 (21805888) 或於 3Care(www.three.com.hk/3Care)申請。申請及啟用服務後，將會自動取代現有的試用版。

Q13) 我可以安裝 ZoneAlarm 在我的記憶卡中嗎？

A13) ZoneAlarm 只可安裝在你流動裝置的內置記憶中。

Q14) ZoneAlarm 會消耗了我大量的數據嗎？

A14) ZoneAlarm 掃描你的應用程式時使用很少量的數據。每月使用最低 2MB，取決於安裝在手機上的應用程式數量和執行掃描的頻率。

Q15) ZoneAlarm 會導致流動裝置電池消耗更快嗎？

A15) ZoneAlarm 運作的電池消耗量是很微少的。

Q16) ZoneAlarm 多久會掃描一次病毒？

A16) ZoneAlarm 會定時(最快每 20 分鐘)掃描你的裝置，你亦可以按需要手動進行掃描。

Q17) 如果我忽略了警告，我該怎樣做？

A17) 你可以再次運行手動掃描。ZoneAlarm 會再提醒你移除威脅。

Q18) 我應如何檢查 ZoneAlarm 應用程式是否最新版本？我應如何檢查何時 ZoneAlarm 執行了最後一次掃描？

A18) 你可以到 App Store/Google Play 中查看應用程式更新狀態。而當你打開 ZoneAlarm 應用程式時，將會顯示最後一次掃描的時間。

Q19) 我已有一段時間沒有檢查 ZoneAlarm 的更新。我的手機裝置還受保護嗎？

A19) ZoneAlarm 仍會定期在後台掃描。同時，請你定期更新應用程式以保持最有效的保護。

Q20) 我可以於其他流動裝置使用 ZoneAlarm 嗎？

A20) 你可以於一部流動裝置上使用 ZoneAlarm，當你轉換流動裝置，ZoneAlarm 將於之前的流動裝置停用。

Q21) 我更換了新的流動裝置該怎樣做？

A21) 你需要在新的流動裝置啟動 ZoneAlarm。個人客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或聯絡 3iChat (<https://3ichat.three.com.hk>) / 致電 SUPREME 熱線 31668866，透過短訊發送新的啟動碼。請注意，現有流動裝置上的 ZoneAlarm 將被停用。企業客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或聯絡 3HK 企業客戶服務熱線 (21805888)，透過短訊發送新的啟動碼。請注意，現有流動裝置上的 ZoneAlarm 將被停用。

Q22) 我每個月可以申請多少次啟動碼？

A22) 你可於每個月要求 3 個啟動碼，啟動碼將以短訊發送。

Q23) 如果我更換了 SIM 卡該怎樣做？

A23) 你的 ZoneAlarm 仍會於現有的流動裝置生效。

Q24) 如果我替換了另一個電話號碼該怎樣做？

A24) 你的 ZoneAlarm 仍會於現有的流動裝置生效。

Q25) 我可以申請超過 1 個 ZoneAlarm 嗎？

A25) 每個手機號碼可以申請 1 個 ZoneAlarm。

Q26) 我已經安裝了其他流動安全應用程式。我還可以申請 ZoneAlarm 嗎？

A26) 建議你移除其他流動安全應用程式令 ZoneAlarm 以最高效能運作。

Q27) 我想知道掃描應用程式所需多少本地流動數據？

A27) ZoneAlarm 會使用最少數據以進行掃描，大約每月所需 2-5Mb，視乎裝置內安裝之應用程式數目。

Q28) ZoneAlarm 服務有地區限制嗎？

A28) 使用 Check Point ZoneAlarm 只需要數據連接，並無地區限制。請留意個別地區的法例有否限制 ZoneAlarm 之使用。

Q29) ZoneAlarm 服務支援什麼語言？

A29) iOS 和 Android OS 版本均支援中文及英文。

Q30) 假如我已購買 ZoneAlarm 應用程式服務，但不立即啟動服務，可以嗎？

A30) Check Point ZoneAlarm 服務生效後你可隨時啟動。如下載後你不立即啟動，你應可於應

用程式試用期內正常使用。試用期後，你需要啟動服務以使 ZoneAlarm 正常使用。請留意，服務生效後，即使你不啟動服務，你仍須要繳付服務費用。

Q31) 若我取消服務時使用期不足一個月，會按比例退還月費嗎？

A31) 若實際使用不足一個月，客戶仍需全數繳付適用之月費，有關之月費在任何情況下將不會按比例退還。

Q32) 12 個月的服務合約期內，可以轉換其他服務計劃嗎？

A32) 於固定合約期內不得轉換其他增值服務。若於固定合約期內終止此服務，客戶必須向和記電話繳付餘下合約期之月費總額作為提前終止合約費用。

Q33) 怎樣終止 ZoneAlarm 服務？

A33) 客戶如欲終止服務，必須於服務之相關月結單截數日（如適用）最少七天前致電客戶熱線 1033/ 致電 SUPREME 熱線 31668866 通知和記電話終止服務。有關服務將於和記電話收到客戶之終止服務通知後即時生效。請留意，如客人提前終止的為 12 個月合約期服務，客戶必須向和記電話繳付餘下合約期之月費總額作為提前終止合約費用。

Q34) 如果點擊 SMS 中的啟動連結後，ZoneAlarm 顯示“啟動碼無效，請聯繫支援人員”訊息，該怎麼辦？

A34) Android 手機用戶，客戶可以從 SMS 中的啟動連結（<https://sc1.checkpoint...?activationCode=XXXXXX>）複製最後六位數字，並填寫應用程式內訂閱輸入位置。如果 ZoneAlarm 再次顯示“啟動碼無效“啟動碼無效，請聯繫支援人員”訊息：

個人客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或聯絡 3iChat (<https://3ichat.three.com.hk>) / 致電 SUPREME 熱線 31668866，透過短訊發送新的啟動碼。企業客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或聯絡 3HK 企業客戶服務熱線 (21805888)，透過短訊發送新的啟動碼。

iOS 手機用戶，個人客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或聯絡 3iChat (<https://3ichat.three.com.hk>) / 致電 SUPREME 熱線 31668866，透過短訊發送新的啟動碼。企業客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或聯絡 3HK 企業客戶服務熱線 (21805888)，透過短訊發送新的啟動碼。

Q35) 如果 ZoneAlarm 顯示紅色（偵測到威脅！/ 偵測到安全問題！）或橙色（偵測到風險！/ 偵測到潛在風險！）警告，該怎麼辦？

A35) 如果 ZoneAlarm 偵測到手機上有威脅，Android 版會顯示“偵測到威脅！”，iOS 版會顯示“偵測到安全問題！”。用戶應閱讀 ZoneAlarm 內安全分析，並立即跟從建議步驟，例如卸載應用程式，停止 WiFi 連接或更新手機操作系統。

如果 ZoneAlarm 偵測到手機有潛在風險，Android 版會顯示“偵測到風險！”，iOS 版會顯示“偵測到潛在風險！”。用戶應閱讀 ZoneAlarm 內的安全性分析，並考慮建議步驟，

例如卸載應用程式，停止 WiFi 連接或修正手機設定。

Q36) ZoneAlarm 顯示一個風險警告"Certifi-gate"，Certifi-gate 是甚麼？該怎麼辦？

A36) Certifi-gate”是自 2015 年起在 Android 裝置上發現到的一個漏洞，漏洞來自手機生產商的操作系統配置。這個漏洞可以在裝置上執行程式碼及有機會控制到受影響的裝置。假如你的裝置發現這個風險警告，我們建議你從手機生產商更新你的 Android 裝置至最新的版本，亦建議你避免透過不被信任的來源(如第三方市場或不明的鏈結)下載應用程式。

Q37) 如何查看我的重發啟動碼之限額？

A37) 個人客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或聯絡 3iChat (<https://3ichat.three.com.hk>) / 致電SUPREME熱線31668866 查看我的重發啟動碼之限額。企業客戶請登入 3Care(www.three.com.hk/3Care)或聯絡 3HK 企業客戶服務熱線(21805888)，查看我的重發啟動碼之限額。

Q38) ZoneAlarm 會否收集我的任何個人資料？

A38) ZoneAlarm 不會收集任何個人資料，並不會與任何人分享。

Q39) 我的手機已經安裝了 SandBlast Mobile (ZoneAlarm 的企業版)。我可以同時安裝 ZoneAlarm 嗎？

A39) 當客戶的手機受到 SandBlast Mobile 的保護時，他們的手機可不安裝 ZoneAlarm 手機應用程式。另外，對於 iOS 手機，只能安裝 SandBlast Mobile 或 ZoneAlarm 其中一個。

Q40) 我遺失了啟動短訊。我該怎樣做？

A40) 個人客戶請登入 3Care (www.three.com.hk/3Care) 或聯絡 3iChat (<https://3ichat.three.com.hk>) / 致電SUPREME熱線31668866，透過短訊發送新的啟動碼。企業客戶請登入 3Care(www.three.com.hk/3Care)或聯絡 3HK 企業客戶服務熱線(21805888)，透過短訊發送新的啟動碼。