

## 「JOOX」常見問題

| 類型     | 問題                                                   | 回覆                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 技術問題   | JOOX處於背景程式運作時會被關閉嗎？                                  | 由於iOS系統限制，處於背景程式運作時而又不播放歌曲的音樂應用程式，10分鐘後將被iOS系統強制關閉。因此建議JOOX於背景程式運作時同時播放歌曲，避免JOOX被系統關閉。                                                                                                                                                                         |
|        | 顯示版權問題不能播放                                           | 沒有版權的歌曲，不會在App內顯示。                                                                                                                                                                                                                                             |
|        | 歌曲列表消失了                                              | 請客戶確認是否以同一帳號登入，如問題未能解決，請向JOOX查詢。                                                                                                                                                                                                                               |
|        | 不能成功啟動 / 登入JOOX，例如VIP code錯誤、VIP code無效              | 可先檢查網絡是否已連接。如已連接網絡，請重新登入 JOOX再嘗試。<br>如問題仍未解決，可建議客人重新下載及安裝 JOOX app。<br>(在移除JOOX前，客戶要使用同一帳戶重新登入，以保留原有的音樂記錄及原有所下載之音樂，才進行重新下載。)                                                                                                                                   |
|        | 手機屏幕熄滅後自動停止音樂播放                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|        | 無法正常使用指定功能（無法加入我的歌單，手機屏幕熄滅後自動停止音樂播放等）                |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|        | 歌曲的音質問題（細聲、疾聲、有雜音、延遲等）                               |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|        | 無法搜尋指定歌曲                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|        | 不能播放歌曲                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 其他問題   | 是否有額外的收費項目 / 功能給客人購買，可如何購買及付款？                       | 關於App內的額外的收費項目 (如：金幣與收益...)，請向JOOX查詢。                                                                                                                                                                                                                          |
|        | 甚麼是“金幣與收益”？                                          | JOOX金幣目前可在K歌和直播中贈送禮物、發送彈幕等。<br>客戶亦可分享K歌作品，吸引好友/ 粉絲贈送禮物。而禮物積分可兌換成VIP服務。詳情可直接聯絡JOOX查詢。                                                                                                                                                                           |
|        | 同一個帳戶可否於不同裝置登錄？                                      | 可以，但同一時間只支援一個裝置。                                                                                                                                                                                                                                               |
|        | 登錄後下次登入會自動登入嗎？相隔多長時間沒有登入需要客人再次輸入密碼？                  | 除非客戶登出/ 刪除/ 更新app，否則當成功登入後，就毋須再次輸入密碼登入。                                                                                                                                                                                                                        |
|        | 我已經是JOOX的用戶，申請有線電視 / 有線寬頻之JOOX音樂VIP服務會影響我現有的JOOX帳號嗎？ | 沒影響，JOOX會保留閣下原有的音樂記錄。通過啟用短訊內之鏈結，使用已申請過的帳號登入，便可享用JOOX音樂服務。                                                                                                                                                                                                      |
|        | 我已經是JOOX的VIP用戶，我還可以申請有線電視 / 有線寬頻之JOOX音樂VIP服務嗎？       | 閣下仍可以申請有線電視 / 有線寬頻之JOOX音樂VIP服務，JOOX會在您原有的VIP限期上，加上新申請的VIP期限。例如，您原有的 VIP服務還有3個月才到期，如再申請有線電視 / 有線寬頻之JOOX音樂VIP服務 24個月合約，則原有的VIP有效期日會在有線電視 / 有線寬頻之JOOX音樂VIP服務 24個月合約完結後再繼續，客戶之JOOX音樂VIP服務則會變成24 + 3個月。<br>但若閣下原有的VIP服務是每月自動續費的話，建議閣下先取消原有的VIP服務。                   |
|        | 我如何查閱有線電視 / 有線寬頻之JOOX音樂VIP服務到期日？                     | App內所顯示之服務到期時間不適用於經有線電視 / 有線寬頻登記JOOX音樂VIP服務之客戶，故客戶需登入「有線用戶網上服務中心」<br>( <a href="https://apps3.i-cable.com/OnlineCentre/home/jsp/login/cn/loginPage.jsp">https://apps3.i-cable.com/OnlineCentre/home/jsp/login/cn/loginPage.jsp</a> ) 以查看JOOX服務之到期日，並以此顯示之日期為準。 |
| 操作問題   | 我收到有線寬頻 / 有線電視驗證碼後需即時輸入並啟用服務嗎？                       | 是的，當你收到由有線寬頻 / 有線電視所發出之驗證碼的時候即代表閣下的有線寬頻 / 有線電視之JOOX服務合約期已經開始並可以啟用，如果閣下不論任何原因而延遲啟用服務，有線寬頻 / 有線電視及JOOX 恕不負責。                                                                                                                                                     |
|        | 如何刪除已下載歌曲？                                           | 但若閣下原有的VIP服務是每月自動續費的話，建議閣下先取消原有的VIP服務。                                                                                                                                                                                                                         |
|        | 已下載歌曲是否佔用儲存空間？                                       | 是的，已下載歌曲會佔用手機的儲存空間。你可以在「我的音樂」->「設定」->「關於JOOX」->「暫存管理」中查看到已下載歌曲佔用的儲存空間。<br>如需清除暫存歌曲，可選擇關閉歌單內的“下載此歌單”，刪除下載內容，但歌曲收藏將被保留，仍可線上播放。                                                                                                                                   |
|        | 如何建立我的歌單？                                            | 在“我的音樂”頁面時，在我的歌單右邊“...”->“新建歌單”，輸入歌單名稱後選擇“完成”，新歌單創建成功。<br>在歌曲清單或者播放頁面進行“下載”/“收藏”操作時，也可以選擇“新建歌單”，輸入歌單名稱完成創建。                                                                                                                                                    |
|        | 離線時也可以用JOOX聽歌嗎？                                      | 可以。在想聽的歌單內，開啟“下載此歌單”，JOOX自動幫你在Wi-Fi環境下進行下載。已下載歌曲能夠離線播放，不再消耗流量。                                                                                                                                                                                                 |
|        | 下載歌曲可不可以複製到其他流動裝置收聽？                                 | 不可以。下載歌曲只可以於JOOX應用程式收聽，不可以複製到其他裝置。                                                                                                                                                                                                                             |
|        | 成功申請有線電視 / 有線寬頻之 JOOX音樂服務後，如何啟動服務？                   | 成功申請後，你將會收到啟用訊息，點擊啟用訊息內之鏈結並輸入驗證碼以啟動服務。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>已安裝JOOX之客戶請點擊“前往JOOX”</li> <li>未安裝JOOX之客戶請點擊“前往JOOX”，並於下載JOOX及登記完成後點擊“前往JOOX”</li> <li>請按“立即兌換”開始使用。</li> </ul>                                                               |
| 聯絡JOOX | 如果仍有使用上的疑問，怎樣與JOOX聯絡？                                | 如需幫助，請電郵到support@JOOX.com 與JOOX技術支援團隊聯絡。                                                                                                                                                                                                                       |