# Q&A

1. 請問現在我要去哪裡購買HUGNii甜心枕呢? 要怎麼購買?

A: 目前HUGNii甜心枕第一波販售已經全部結束嚕，想要預購的朋友們可以到這裡填「貨到付款單」，預計耶誕節假期到貨時立刻第一時間出貨給您！

1. 請問什麼是HUGNii甜心枕呢? 要怎麼使用啊?

A: HUGNii甜心枕是一種全新的浪漫療癒小物，只要擁抱其中一顆HUGNii，另外一顆配對好的HUGNii便會發出五彩燈光，超級浪漫！更詳細的產品資訊請參考這裡。

1. HUGNii甜心枕是怎麼作用的啊? 需要換電池嗎?

A: 簡單來說HUGNii是利用藍芽技術搭配雲端科技來跟遠方的另一端互動，並且使用鋰電池供電，所以是不需要更換電池的！只要把USB線從HUGNii屁股拉出來充電就好嚕！

1. HUGNii甜心枕可以指定造型嗎? 有除了紅黑之外的顏色嗎?

A: 因為甜心枕的設計就是一對小天使+小惡魔的造型，所以現在每對都是一紅一黑的搭配喔！

1. 我不會設定我的HUGNii！說明書寫的我看的不是很懂….. (註1)

A: 沒關係！你可以參考底下網頁有更詳盡的說明: (網頁連結)，如果真的還是有問題的話也歡迎上我們粉絲團發問，大家都會很踴躍的幫忙你的！HUGNii粉絲團: (粉絲團連結)

1. 我的HUGNii沒有反應，壓了也不會亮！怎麼辦？

A: 很有可能是HUGNii已經沒電了，把USB線從HUGNii屁股拉出來充電就好嚕！如果接上充電還是沒有亮，請聯絡我們客服: (客服聯絡方式)

1. 我的HUGNii按了會發光，可是配對的另外一顆好像沒有反應耶，怎麼辦？

A: 麻煩您可以先依照底下的步驟做簡單的測試:

1. 確認是否可正常連接網際網路 (HUGNii圖示若有驚嘆號代表網路連線有問題)
2. 確認HUGNii是否有跟電腦正常連線 (HUGNii圖示為彩色而非黑白)
3. 插上USB線邊充電再連線看看，在低電量的狀況下，HUGNii有可能連不上電腦的藍芽
4. 若問題仍無法解決，請聯絡我們客服: (客服聯絡方式)

註1: 這一條我覺得看我們到時候網頁要不要放一些比較詳盡的使用/設定影片，再來決定看需不需要這個Q&A

**尚未購買**

1. 購買

請問我要到哪裡購買甜心枕HUGNii? 如何購買?

A: 目前甜心枕HUGNii第一批已經全部銷售完畢，預計第二波在耶誕期間會盡快釋出給消費者們，您可以到底下連結填寫「貨到通知單」**(連結)**，到時出貨時會第一時間通知您。

1. 何物

請問什麼是HUGNii甜心枕呢? 要怎麼使用啊?

A: HUGNii甜心枕是一種全新的浪漫療癒小物，只要擁抱其中一顆HUGNii，不管距離多遠，另外一顆配對好的HUGNii便會發出五彩燈光，超級浪漫！更詳細的產品資訊請參考這裡。

1. 何物、電源疑問

HUGNii甜心枕是怎麼作用的啊? 需要換電池嗎?

A: 簡單來說HUGNii是利用藍芽技術搭配雲端科技來跟遠方的另一端互動，並且使用鋰電池供電，所以是不需要更換電池，只要把USB線從HUGNii屁股拉出來之後，插上電腦充電及可。

1. 顏色選擇

HUGNii甜心枕可以指定造型嗎? 有除了紅黑之外的顏色嗎?

A: 因為甜心枕的設計就是一對小天使+小惡魔的造型，所以現在每對都是一紅一黑的搭配喔！

**可加上：**

* 購買、寄送問題
  1. 請問我可以在哪邊買得到呢? 有店家嗎

A: 目前甜心枕HUGNii都是利用網路預購+宅配的方式來販售的，預計第二批會在耶誕假期之前出貨，您可以先到此填寫「貨到通知單」**(連結)**，到時出貨時會第一時間通知您。

此外目前我們也正積極洽談跟各通路商合作，相信在不久的將來便可在不同網路及實體店面購買到HUGNii甜心枕，敬請期待！

* 1. 請問填寫「貨到通知單」要先付費嗎？

A: 填寫「貨到通知單」的意義是可以出貨時會第一時間通知您，並不需要事先支付任何費用，到時通知您要出貨前會再提供您轉帳資訊，謝謝。

* 1. 請問可以寄送到台灣本島以外嗎

A: 我們目前是使用郵局便利箱的方式寄送，所以只要便利箱可到達的地方都可。(限台灣本島及離島)。

* 1. 請問可以把兩隻HUGNII各自寄給我和我的情人嗎

A: 因為每一對HUGNii都是一起出貨的，所以沒有辦法分開寄送喔。

* 使用情境相關
  1. HUGNii甜心枕有什麼功能? 會震動嗎? 會發光、發聲、或是講無線電話嗎?

A: HUGNii甜心枕的核心理念是「不打擾的思念」，所以當擁抱了其中一顆後，兩顆HUGNii都會一起發出不打擾的美麗五彩光，若是同時擁抱的話則會發出心心相印的白色炫光喔。。

* 1. 適合什麼族群使用呢

A: HUGNii甜心枕最適合兩個人不在彼此身邊，又想要傳遞思念的時候使用，當然不管是熱戀期也好，遠距離戀情也好，或是家人間也好，HUGNii甜心枕都是聯繫感情傳遞思念很棒的媒介喔。

* 1. 我要怎麼使用HUGNii呢、是抱他嗎、還是壓他、怎樣才有反應?

A: 因為HUGNii甜心枕很敏感，所以只要輕輕的抱它、拍它、或觸碰它，HUGNii就會有反應嚕。

* 1. 有沒有情境介紹影片呢

A: 情境介紹影片請參考底下連結: (連結)

* 環境限制相關
  1. 需要幾台電腦呢？需不需開機？需不需網路？

A: HUGNii一定要在設定好、已開機、而且也有上網功能的電腦附近才能作用喔，但並不一定一個電腦只能連一個HUGNii，同一台電腦可以同時連接一個以上的HUGNii喔。

* 1. 家裡是不是一定要有無線網路/無線基地台呢？

A: 不一定喔，只要HUGNii連上的電腦擁有上網功能就好嚕。

* 1. 我的電腦是蘋果電腦，可以使用嗎?

A: 不好意思現在HUGNii的電腦端軟體只能適用於Windows XP或以上之系統喔。

* 1. 我的作業系統是Windows XP/Windows Vista可以用嗎?

A: HUGNii電腦端的程式相容於Windows XP或以上之系統。

* 1. 是不是買了抱枕就可以用了? 還需要做什麼嗎?

A: 在使用HUGNii之前，必須先把藍芽跟電腦配對好以及裝好HUGNii專用的軟體喔，詳細的設定流程請參考底下之網頁: (連結)。

* 1. 藍芽是什麼?請問我的電腦如果沒有藍芽怎麼辦?

A: 藍芽無線技術(Bluetooth)是一種短距離的無線技術，通常應用在電腦跟手機一些周邊產品上(例如藍芽無線耳機)，一般的筆電目前都會內附藍芽的功能，只要在右下角工具列看到藍芽的圖示(圖示)就代表藍芽功能已經開啟。如果電腦沒有藍芽功能也可以使用我們內附的「愛心藍芽接受器」。(註1)

(註1) 前提是我們都確認每一對HUGNii我們都附送愛心藍芽接受器才行

* 1. 需要接網路線嗎?

A: HUGNii本身是不需要接網路線的，只要有一台具有上網能力之電腦就好了。

* 1. 除了電腦外，可以用手機連線HUGNii嗎？

A: 在目前HUGNii並沒有這個功能，但也許在未來會開放也不一定喔。(笑) (註2)

(註2) 這部分我覺得可以由James你決定是否要釋出這消息，我是覺得有是加分啦

* 1. 會不會很難設定呢？

A: 只有第一次使用的時候需要特別設定，相關設定流程可以參考這裡: (連結)

* 1. 使用這個產品、需要支付其他費用嗎(例如上網通訊費)  
     A: 不需要，只要擁有上網能力之電腦即可。
* 功能介紹相關
  1. 發光的樣子如何? 範圍多大呢? 亮度白天看得到嗎? 會有什麼顏色?

A: HUGNii會發出大約手掌大小愛心形狀的五彩光，在白天也是可以看見的喔。

* 1. 遠距離指的是可以多遠? (兩顆之間、還是抱枕跟手機或電腦之間?)

A: 只要有連接上有網路功能的電腦，HUGNii間不管距離多遠都可以透過電腦傳訊給對方喔。

* 1. 如果對方電腦沒有開機 我的抱枕就不能用了嗎

A: 如果對方的電腦沒開機，你送過去的擁抱會先暫時儲存在網路上，當對方下次HUGNii一連上就可以收到喔。

* 1. 兩個人一起擁抱是不是有特殊效果、怎樣用得出來？

A: 當雙方一起擁抱的時候會發出特別的白光喔，下次當你收到擁抱訊息的時候再抱一次你的HUGNii看看吧。

* 1. 顏色變化代表什麼意義嗎

A: HUGNii發出的每一個不同的光都對應到一個英文字母喔，你可以參考下面的網頁來看看每個顏色代表的意思: (連結) (註3)

(註3) 我想如果加上這條Q&A的時候到時網站上就必須加上說明顏色的網頁

* 1. 我們的個人資訊、使用紀錄會被記錄下來嗎、會不會外洩?

A: 請不用擔心隱私的問題，我們並不會記錄任何一位使用者的個人資訊及使用記錄

。

* 1. 如果我剛好沒看到抱枕發光、是不是就不知道對方的訊息了?

A: 你可以參考使用方法的網頁: (連結)，其實從HUGNii電腦端的程式是可以看到所收到的訊息記錄的，所以不用擔心會lost訊息。

* 1. 如果我這邊沒連上線 之後連上線可以收到離線訊息嗎

A: 可以的，當你下次連上線時，伺服器會將你離線時收到的訊息一次收下來給HUGNii。

* 安心使用相關
  1. 抱枕的外表是什麼材質？有會造成過敏的化學成分嗎?

A: 請別擔心，HUGNii的材質都是使用通過檢測的絨布製成。

* 1. 請問抱抱枕會有電磁波嗎、會不會不安全

A: HUGNii已通過NCC檢驗，相關檢驗請參考: (連結)

* 抱枕保養相關:
  1. 抱枕會掉毛嗎?

A: 一開始使用時會有一些脫毛的現象，但使用一陣子後就不會嚕。

* 1. 抱枕可以清洗嗎?可以烘嗎? 需要乾洗嗎?請問要怎麼洗?

A: 將內枕取出後，把機心拿出來就可以洗了，不需要乾洗但建議是使用手洗，並在洗完之後自然晾乾即可。

* 1. 內部有一個盒子、我可以打開嗎?

A: 那是HUGNii的機心電路盒，請不要任意拆卸，拆卸之後我們並不負維修責任謝謝。

* 電力使用相關：
  1. 平常我不想用要怎麼把他打開、關掉?

A: HUGNii具有自動待機的功能，當沒有連線時過90秒就會自動休眠，要喚醒它只要輕拍他就好嚕。

* 1. 待機時間有多長？

A: 單純待機的話大約是5天至一個禮拜。

* 1. 使用的時候USB要接著嗎

A: 使用的時候不需要接著USB線，但是是可以一邊接USB充電使用。

* 1. 如果沒電了怎麼辦

A: 請將USB線將HUGNii後方拉出充電，詳細使用方法請參考: (連結)

* 客戶服務相關：
  1. 產品會一直都可以連線使用嗎?

A: 只要在公司的服務仍存在的情況下，購買HUGNii甜心枕的消費者們都可以持續一直使用連線服務。

* 1. 有保固嗎?多久? 需要上網註冊?

A: HUGNii甜心枕出貨前皆經過完整測試，並依保固條款提供一年時間之保固。若您所購買的HUGNii在保固期間內，於正常環境使用之下，因原物料及加工過程中之瑕疵而導致故障，我們將依保固條款內容提供保固服務。保固期間以出貨時間算起一年(以發票為憑)，且並不需要上網註冊。(註)

(註) James我們是否可以之後在其他部分加上保固條款?

* 1. 怎麼維修、壞掉了可以換貨嗎?到哪邊維修或換貨?

A: 依據保固條款中符合維修、換貨條件之產品，請先聯絡客服人員，並依照客服人員指示實施退貨之流程。

* 1. 我不會用、可以退貨嗎?

A: 如果遇到不會使用的狀況，可以先參考底下網頁有更詳盡的說明: (網頁連結)，如果真的還是有問題的話也歡迎上我們粉絲團發問，大家都會很踴躍的幫忙你的！HUGNii粉絲團: (粉絲團連結)。你也可以聯絡我們的客服人員，我們可以幫您一步一步釐清有關產品使用的問題。(客服人員聯絡方式)

* 1. 如果我不會用、怎麼聯絡客服呢?

A: 有任何使用上的問題，歡迎到HUGNii粉絲團發問：(粉絲團連結)。或是您也可以直接聯絡我們客服人員：[service@rawlaro.com](mailto:service@rawlaro.com)。(註)

(註) 這裡我們是否需要留聯絡電話or只是email即可?

* 1. 有相關討論區嗎 (說明粉絲專頁和VIP CLUB的差異)

A: (這個問題我不是很了解，之後我們這一批出去之後VIP CLUB還需要留著嗎? 應該是全部都轉到粉絲團比較好?)

**已經購買**

1. 不會設定

A: 如果遇到不會使用的狀況，可以先參考底下網頁有更詳盡的說明: (網頁連結)，如果真的還是有問題的話也歡迎上我們粉絲團發問，大家都會很踴躍的幫忙你的！HUGNii粉絲團: (粉絲團連結)。你也可以聯絡我們的客服人員，我們可以幫您一步一步釐清有關產品使用的問題。(客服人員聯絡方式)

(這問題跟之前的有重複感???)

1. 自己不亮

A: 很有可能是HUGNii已經沒電了，請把USB線從HUGNii屁股拉出來充電並再次使用看看。如果接上充電還是沒有亮，請聯絡我們客服: (客服聯絡方式)(註)

(註) 這裡我們是否需要留聯絡電話or只是email即可?

1. 自己亮別人不亮

A: 麻煩您可以先依照底下的步驟做簡單的測試:

1. 確認是否可正常連接網際網路 (HUGNii圖示若有驚嘆號代表網路連線有問題)
2. 確認HUGNii是否有跟電腦正常連線 (HUGNii圖示為彩色而非黑白)
3. 插上USB線邊充電再連線看看，在低電量的狀況下，HUGNii有可能連不上電腦的藍芽
4. 若問題仍無法解決，請聯絡我們客服: (客服聯絡方式) (註)

**可加上：**

* 第一次的設定說明

一步步該怎麼設定? 有影片或教學說明嗎  
(我不認為這應該加在Q&A耶……是否該開一個新的網頁/影片做第一次step-by-step 設定?)

* 還是無法成功使用的問題

1. 我該如何知道檢查問題
2. 相關藍芽問題 (相容、偵測、衝突)
3. 裝置掃描不到、連線不上

* 軟體問題

1. 軟體安裝問題: 不會安裝、無法安裝成功
2. 軟體相容性問題: 無法在我的電腦安裝、會當掉
3. 軟體使用問題: 平常要怎麼使用軟體
4. 右下角的ICON怎麼操作? 每一項的功能各怎麼使用?
5. 怎麼解除安裝

(以上的所有問題我也不認為這應該加在Q&A耶……是否該開一個新的網頁/影片做一個功能示範/設定?? 加在Q&A不但無法說明清楚而且會變成非常冗長)

* 硬體問題
  1. 抱枕裡面的模組需要打開來嗎?

A: 平常HUGNii裡面模組的指撥開關我們建議不要關掉，在使用時前也記得請把指撥開關打開。

* 1. 平常會閃爍的燈、不同顏色各代表什麼意思呢

A: HUGNii發出的每一個不同的光都對應到一個英文字母喔，你可以參考下面的網頁來看看每個顏色代表的意思: (連結) (註)

(註) 我想如果加上這條Q&A的時候到時網站上就必須加上說明顏色的網頁

(此Q&A跟前面一樣也重複了?)

* 使用上的問題 、穩定度相關問題

1. 我跟朋友一邊講電話測試，為什麼這麼久才發光?

A: HUGNii甜心枕傳遞訊號的方式是利用網際網路，所以傳遞的速度需依據當時的網路狀況而定，當網路狀況不佳時可能會有5~10秒的延遲。

1. 我抱了、為什麼對方一直都沒收到訊息

A: 麻煩您可以先依照底下的步驟做簡單的測試，測試HUGNii是否有正常連線。

1. 確認是否可正常連接網際網路 (HUGNii圖示若有驚嘆號代表網路連線有問題)
2. 確認HUGNii是否有跟電腦正常連線 (HUGNii圖示為彩色而非黑白)
3. 插上USB線邊充電再連線看看，在低電量的狀況下，HUGNii有可能連不上電腦的藍芽
4. 若問題仍無法解決，請聯絡我們客服: (客服聯絡方式) (註)

(註) 這裡我們是否需要留聯絡電話or只是email即可?

1. 我們同時都抱了、為什麼沒有一起發白光；或者有時候有有時候沒有?

A: HUGNii會發出白光的時機是「當自己的HUGNii正在發光時，同時也收到對方的思念」，如果網路延遲特別嚴重時，可能會太慢收到對方的回應使自己的HUGNii延遲發光。

1. 為什麼我連碰都沒碰HUGNII 他就自己發光? 輕輕震動也會發光嗎?

A: HUGNii的觸碰跟震動感應很敏感，不管是觸碰或是輕輕震動都會發光。

1. 如果之後換不同電腦還可以用嗎?

A: 可以的，只要在新的電腦上重新設定一次一樣可以使用。

* 發光顏色疑問

1. 我怎麼知道發光是我自己抱的、還是對方傳給我的思念?

A: 當收到或送出訊息時，可以從電腦右下角的訊息泡泡判斷是自己送出的還是收到的訊息：「我的HUGNii」代表是自己送出的，「對方的HUGNii」代表是對方送給你的。

1. 預設的顏色為什麼這樣閃? 可以修改發光顏色嗎

A: 預設的顏色是「You’ve Got Hug」的意思，目前的版本還沒有辦法讓使用者自訂顏色喔。

1. 可以傳不同的顏色給對方嗎

A: 目前的版本還沒有辦法讓使用者自訂顏色喔。

我要怎麼知道這個發光效果是什麼意思

A: HUGNii發出的每一個不同的光都對應到一個英文字母喔，你可以參考下面的網頁來看看每個顏色代表的意思: (連結) (註)

(註) 我想如果加上這條Q&A的時候到時網站上就必須加上說明顏色的網頁

* 電力問題：
  1. 待機時間有多長?

A: 單純待機的話大約是5天至一個禮拜。

(此Q&A重複)

* 1. 充電要充有多久、怎麼知道充好了?

A: 一次充電約2個鐘頭可以完全充滿，但不用充滿也可以使用。

* 1. 可以邊用邊充嗎

A: 可以的。

(此Q&A重複)

* 1. 電池一直充會不會不安全

A: HUGNii是使用鋰電池充電，已通過相關檢驗，充放電是沒有問題的請不用擔心。