

המדריך לפתרון בעיות חיבור

יכולות להיות מספר סיבות לכך שה-eSIM שלכם עשוי להיראות מחובר לרשת, אך אינו מקבל חיבור לרשת 4G LTE או 5G.

במידה ואתם נתקלים בבעיות הבאות:

- מהירויות הורדה/העלאה איטיות במיוחד
- רק E מופיע במצב האות, אין 5G או 4G LTE
- אין חיבור לאינטרנט, למרות שה-eSIM מופיע כמחובר

אנא עברו על השלבים הרשומים מטה, במידה ואחרי שלב מסויים יש חיבור – אין צורך להמשיך בשלבים.

חשוב! בכל מקרה אל תמחקו את ה-eSIM מהמכשיר, אם אף שלב לא פותר את הבעיה, אל דאגה, צרו עימנו קשר כשתוכלו וננסה לעזור.

1. האם אתם נמצאים באיזור הכיסוי? אם רכשתם חבילה לארצות הברית החבילה תעבוד רק בארצות הברית. יש לוודא שאתם רוכשים חבילה למדינה או לאיזור המתאימים.
2. וודאו ש"נתונים בנדידה" או Data Roaming מופעלים על הקו של ה-eSIM. באייפון – היכנסו להגדרות > סלולר ובחרו את הקו של ה-eSIM. וודאו שהוא פועל ונתונים בנדידה פועלים. בסמסונג – היכנסו להגדרות > חיבורים > רשתות סלולריות וודאו שהוא פועל ונתונים בנדידה פועלים.
3. בפיקסל – היכנסו להגדרות > רשת ואינטרנט > כרטיסי SIM > בחרו את ה-eSIM וודאו חיבור לשירותי נתונים בנדידה מופעלים.
4. וודאו שהטלפון משתמש ב-eSIM לנתונים סלולריים. באייפון – היכנסו להגדרות > סלולרי > נתונים סלולריים. בחרו את ה-eSIM וודאו שהאפשרות להחלפת נתונים סלולריים כבויה. בסמסונג – היכנסו להגדרות > חיבורים > מנהל SIM ובדף הבא בחרו את ה-eSIM עבור נתונים סלולריים.
5. בפיקסל – היכנסו להגדרות > רשת ואינטרנט > כרטיסי SIM ובחרו ב-eSIM כחבילת גלישה.
6. באנדרואיד בלבד – יש לוודא שה-APN הוגדר נכון. יש להיכנס להגדרות ולחפש APN. יש לוודא שאתם רואים את ה-APN (או שמות של נקודות גישה) של ה-eSIM. במידה ולא מופיע כלום יש ליצור APN חדש ובשורה הראשונה להקליד globaldata. אם רשום משהו בשם וסיסמא מחקו זאת, אין בהם צורך. לאחר מכן חזרו לאחור ובחרו את ה-APN החדש.
7. בצעו איתחול של הגדרות הרשת שלכם. היכנסו להגדרות והפעילו מצב טיסה למשך 30 שניות, זה יגרום למכשיר שלכם לבצע איתחול להגדרות הרשת שלכם (תתפלאו, עוזר ב- 99% מהמקרים).
8. שימו לב, במקרים חריגים ידרשו עד 15 דקות לחיבור, אז סבלנות בבקשה.
9. הגדרה ידנית של הרשת הסלולרית – אם האתחול לא הצליח כנסו להגדרות המכשיר והסיים ובטלו בחירה אוטומטית של הרשת, צרו איתנו קשר ונגיד לכם לאיזו רשת להתחבר לפי מיקומכם.

במידה ואף אחד מהפתרונות הנ"ל לא עזרו, צרו איתנו קשר וננסה לעזור.