Arréglalo tú mismo

Soporte y Solución de Problemas



Muchos problemas son el cable, el tomacorriente o dónde está el gateway Mercury. Empieza con el problema que coincida con el tuyo. No necesitas un técnico.

1 No enciende nada

No hay luces ni nombre de Wi-Fi. Revisa el cable y el tomacorriente.

2 Hay luces, pero no internet

Lee las luces moradas y verdes y luego reinicia.

3 No puedes conectarte al Wi-Fi

El nombre de la red empieza con #U-wifi. La contraseña está en la etiqueta.

4 Lento o débil en una habitación

Mueve el gateway a una ventana alta. Más luces verdes es mejor.

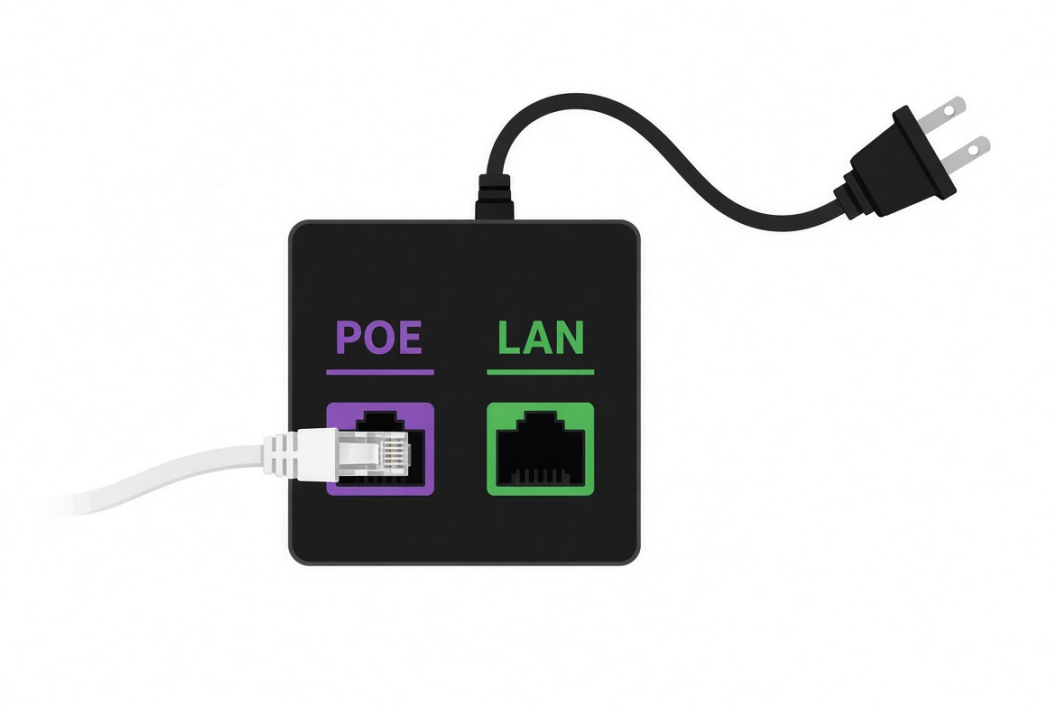
¿Sigue con problemas?

844-My-U-wifi (844) 698-9434 support@u-wifi.com u-wifi.com

PROBLEMA 1

No enciende nada

Si el gateway Mercury no tiene luces, casi siempre es la corriente. El cable blanco va en el puerto POE del adaptador de corriente negro. El puerto LAN no alimenta el gateway.

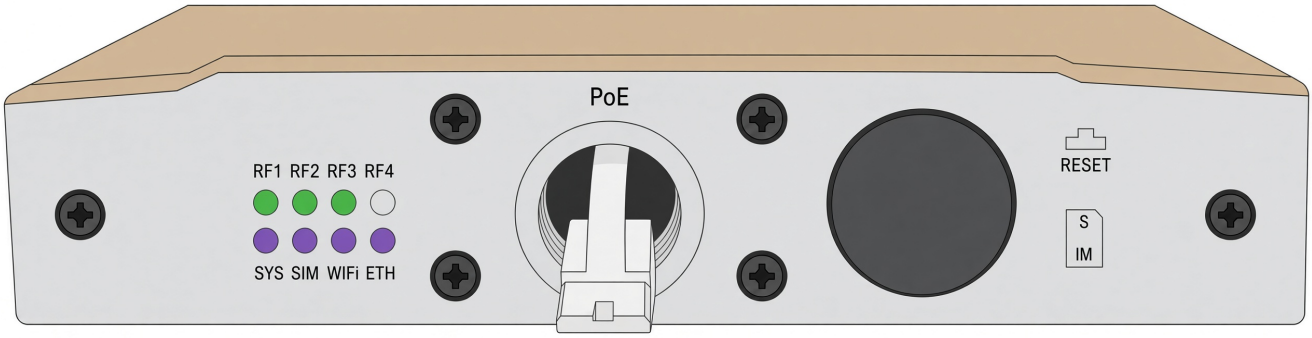


1. **Usa el cable ethernet blanco.**
   Un extremo va al puerto PoE roscado de la parte inferior del gateway. El otro va al puerto POE del adaptador de corriente negro. No en LAN.
2. **Conecta el cable de corriente negro.**
   El cable negro va al adaptador y luego al tomacorriente. Si no pasa nada, prueba una lámpara ahí.
3. **Espera 3 minutos.**
   Las luces deberían encenderse. Si la luz del adaptador no enciende en un tomacorriente bueno, llama a soporte.

PROBLEMA 2

Reinicia y luego lee las luces

Desconecta el adaptador de la pared. Espera 10 segundos. Reconéctalo. Dale 3 minutos. Las luces están en el borde inferior del gateway.



Qué significan las luces

Está listo cuando ves 3 luces moradas (SYS SIM WiFi) y 3 o 4 verdes (RF1-RF4). Tres verdes es señal fuerte. Cuatro verdes es la más fuerte.

Morada, 3 fijas	SYS SIM WiFi. El Wi-Fi está activo.
Morada, 4 fijas	SYS SIM WiFi ETH. El puerto LAN está conectado a Ethernet.
Morada, parpadeando	Todavía está arrancando o la SIM necesita reinsertarse. Espera 3 minutos.
Verde, 3 o 4	RF1-RF4. Buena señal. Esto es lo que quieres.
Verde, 0 a 2	Señal débil. Mueve el gateway. Consulta la página 5.
Sin luces	Sin corriente. Vuelve a la página 2.

PROBLEMA 3

No puedes conectarte al Wi-Fi

Tus dispositivos se conectan a su Wi-Fi igual que a cualquier red doméstica.

1. **Busca el nombre de la red**
   En tu dispositivo, conéctate a la red que empieza con #U-wifi.
2. **Encuentra la contraseña**
   En la etiqueta de la caja o del gateway. La contraseña son los últimos 8 dígitos del IMEI.
3. **Escríbela exactamente**
   Sin espacios. Si falla dos veces, reinicia el equipo (página 3) e inténtalo de nuevo.
4. **¿Solo un dispositivo?**
   Olvida la red en ese dispositivo y reconéctate. Si todos fallan, el gateway aún no arranca: revisa las luces.

Ejemplo de contraseña

IMEI en la etiqueta: 3563920912345678

Contraseña de Wi-Fi: 12345678 (últimos 8 dígitos)

PROBLEMA 4

Lento o débil en una habitación

La velocidad en el gateway y el Wi-Fi de la casa son distintas. Ponte junto al gateway y prueba. Si ahí va rápido y lento en la habitación trasera, la señal 5G está bien: la habitación solo está lejos del gateway.



1. **Muévelo a una ventana alta y despejada.**
   Apúntalo a la torre más cercana si sabes dónde está. Evita sótanos, clósets, aluminio y polarizado oscuro.
2. **Usa un soporte de la caja.**
   Las ventosas son lo mejor en vidrio. Se incluyen soporte de pared y de poste. El gateway puede ir afuera.
3. **Reinicia después de cada cambio.**
   Cuenta las luces verdes. 3 o 4 verdes está bien. Más verdes, mejor.

¿SIGUE CON PROBLEMAS?

Llámanos o devuélvelo

Si ya revisaste el cable, reiniciaste y probaste una ventana alta, nosotros nos encargamos desde aquí.

Soporte

844-My-U-wifi (844) 698-9434

support@u-wifi.com www.u-wifi.com

1. **Ten esto a la mano.**
   Tu dirección, el número de serie en la etiqueta o el gateway y qué están haciendo las luces.
2. **La etiqueta de devolución está en la caja.**
   Válida por 120 días desde la fecha de compra. Lleva gateway, adaptador, cordón, cable y soportes a cualquier tienda UPS.
3. **Guarda la caja.**
   La necesitarás si el gateway tiene que regresar.
4. **Usa la app U-wifi.**
   Descárgala de App Store o Google Play. Administra el gateway y mira anuncios FreeU para reducir la factura del próximo mes.

Es bueno saber

U-wifi necesita electricidad del hogar. No es una línea de emergencia 911. Usa un móvil en una emergencia.
Una batería de respaldo puede mantener el gateway encendido si se va la luz.