

Self - Serve Troubleshooting Guide

1. Quick Fix Checklist

- **Toggle the hotspot:** Turn it **OFF**, wait **30 seconds**, then turn it **ON**.
- **Check the battery:** Hotspots may automatically turn off when the battery drops **below 15–20%**. Plug the device in if needed.
- **Verify cellular signal:** If your phone shows **1 bar, No Service**, or **SOS**, the hotspot won't have enough data to share.

2. If Your Device Sees the Hotspot but Won't Connect

- **Double-check the password (it is case-sensitive).**
 - **iPhone:** Settings → Personal Hotspot (to view the password)
 - **Android:** Settings → Network & Internet → Hotspot & Tethering
- **Forget & Reconnect (clears old settings):**
 - Wi-Fi settings → Select the hotspot name → **Forget Network** → Reconnect and re-enter the password.

3. If Problems Continue (Reset Network Settings)

⚠ This will erase saved Wi-Fi passwords and Bluetooth pairings on your phone.

- **iPhone:** Settings → General → Transfer or Reset iPhone → Reset → Reset Network Settings
- **Android:** Settings → System → Reset options → **Reset Wi-Fi, mobile & Bluetooth**

Quick Help – What You're Seeing vs. What to Try

- **"No Internet, Secured"** → Check **cellular data** and **signal** on the phone.
- **"Incorrect Password"** → Check **caps lock; toggle** the hotspot **OFF/ON** and **reconnect**.
- **Network name doesn't appear** → Restart the **phone** and try again.
- **"Connecting..." (loops forever)** → **Restart** both the **phone** and the **laptop/tablet**.

Need Help?

📞 Call Technical Support: 1 (833) 431-5019

Guía de Solución de Problemas de Autoservicio

1. Lista de Verificación Rápida

- **Apague y encienda el hotspot:** Apáguelo, espere **30 segundos** y luego enciéndalo nuevamente.
- **Revise la batería:** El hotspot puede apagarse automáticamente cuando la batería baja al **15–20%**. Conéctelo a la corriente si es necesario.
- **Verifique la señal celular:** Si su teléfono muestra **1 barra, Sin servicio o SOS**, el hotspot no tendrá datos para compartir.

2. Si su Dispositivo Ve el Hotspot pero No se Conecta

- **Verifique nuevamente la contraseña** (distingue entre mayúsculas y minúsculas).
 - **iPhone:** Configuración → Hotspot personal (para ver la contraseña)
 - **Android:** Configuración → Red e Internet → Hotspot y anclaje
- **Olvidar y volver a conectar** (borra configuraciones antiguas):
 - Ajustes de Wi-Fi → Seleccione el nombre del hotspot → **Olvidar red** → Vuelva a conectarse e ingrese la contraseña nuevamente.

3. Si el Problema Continúa (Restablecer Ajustes de Red)

⚠ **Esto borrará las contraseñas Wi-Fi guardadas y las conexiones Bluetooth del teléfono.**

- **iPhone:** Configuración → General → Transferir o restablecer iPhone → Restablecer → **Restablecer ajustes de red**
- **Android:** Configuración → Sistema → Opciones de restablecimiento → **Restablecer Wi-Fi, datos móviles y Bluetooth**

Ayuda Rápida – Lo que Ve vs. Qué Hacer

- **“Sin Internet, seguro”** → Revise los **datos móviles** y la **señal** del teléfono.
- **“Contraseña incorrecta”** → Revise la **tecla de mayúsculas**; **apague y encienda** el hotspot y **vuelva a conectarse**.
- **No aparece el nombre de la red** → Reinicie el **teléfono** e intente nuevamente.
- **Conectando... (se queda cargando)** → **Reinicie** tanto el **teléfono** como la **computadora o tableta**.

¿Necesita Ayuda?

☎ **Llame a Soporte Técnico: 1 (833) 431-5019**