

# Manual del usuario

---





# Índice

## **01** Introducción

## **02** Mi panel de control

- Acceder a mi panel de control
- Interfaz de mi panel
- Pagar mi servicio
- Recargar datos adicionales
- Domiciliar el pago de mi servicio
- Descargar mi factura
- Consultar mi estado de cuenta
- Cambio de domicilio

## **03** Instalación de mi módem

## **04** Recomendaciones para la ubicación de mi módem

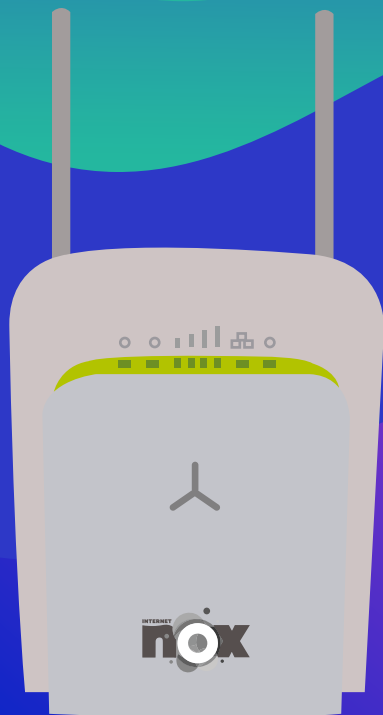
## **05** Configuración avanzado de mi módem

- Cambiar el nombre y contraseña wifi
- Cambiar el canal de emisión wifi



## Preguntas frecuentes

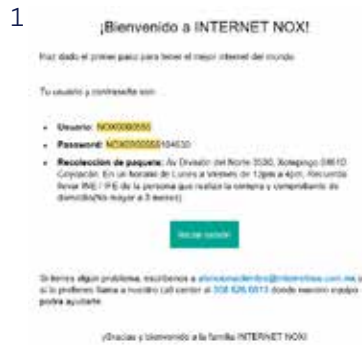
- 01** ¿Por qué mis dispositivos no detectan la red?  
Dirigirse a la página 13-14
- 02** ¿Por qué no tengo la velocidad contratada?  
Dirigirse a la página 11
- 03** ¿Por qué mi internet esta muy lento?  
Dirigirse a la página 3
- 04** ¿Como pagar mi servicio en tiendas de autoservicio? (Referencia de pago)  
Dirigirse a la página 4



En este manual encontraremos una serie de pasos con los cuales usted podrá resolver problemas que pudiera presentar su servicio de internet residencial, si tiene mas dudas o requiere asistencia, no dude en llamar a nuestro servicio ATC o en su defecto Soporte Técnico.

# Mi panel de control

## Acceder a mi panel de control



Este es el correo de bienvenida, donde encontrará su usuario y contraseña para ingresar a su cuenta desde nuestro portal web de internet [www.internetnox.com.mx](http://www.internetnox.com.mx).

Una vez en nuestra página de internet, dará clic en iniciar sesión.



En esta pantalla se le pedirá que ingrese el usuario y contraseña, el cual le fue otorgado en el correo de bienvenida que vimos en el paso 1.



Este es su panel de control de su cuenta, donde podrá realizar sus pagos, revisar sus GB disponibles, realizar recargas de GB adicionales, etc.

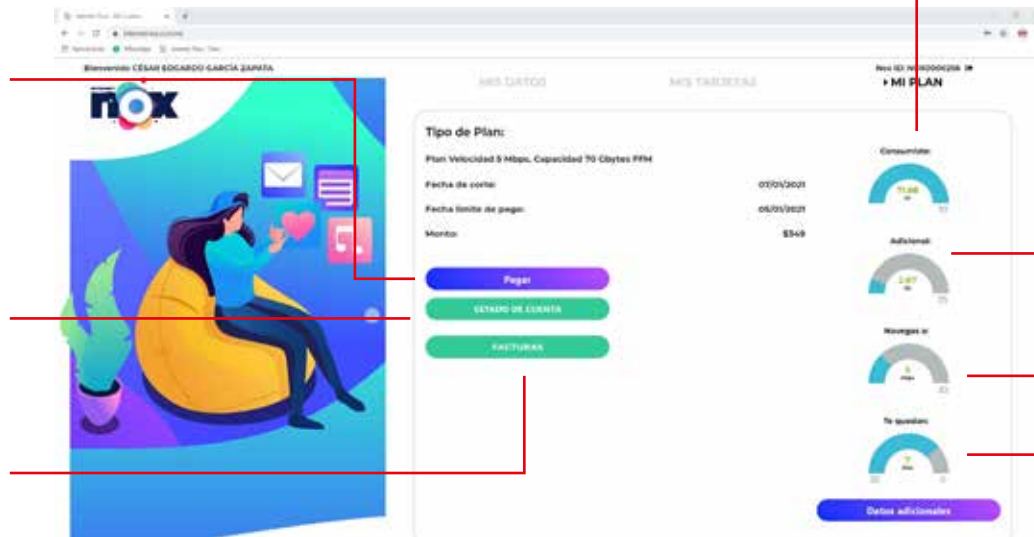
# Mi panel de control

## Interfaz de mi panel

Aquí podrá realizar los pagos de su servicio, al igual que elegir el método de pago que mas le convenga.

Con este botón podrá revisar sus estado de cuenta del mes en curso.

Realizar facturas.



Este indicador nos muestra los GB que hemos consumido.

Este indicador nos muestra los GB de los datos adicionales que hemos consumido.

En este indicador podremos ver la velocidad de navegación contratada.

Indicador que muestra los días restantes hasta nuestra siguiente fecha de corte.

Recargas de datos adicionales.

# Mi panel de control

## Pagar mi servicio

### Notas:

**Referencia de pago: realizar la referencia cada mes, no se puede utilizarla misma referencia del mes anterior.**

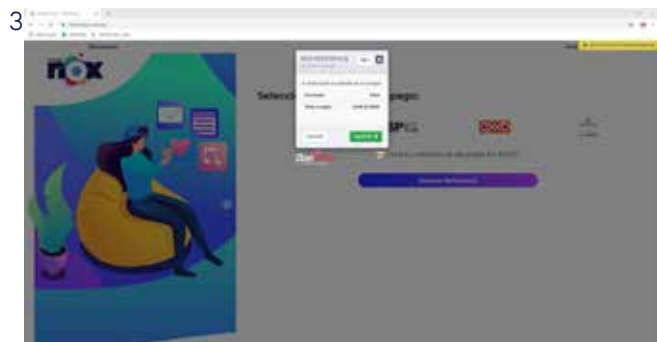
**Referencia de pago valida 24 hrs solamente.**



En mi panel de control nos dirigiremos al botón de Pagar, damos un clic aquí para continuar con el proceso.



En seguida nos pedirá elegir nuestro método de pago (Tarjeta, SPEI, OXXO y tiendas de conveniencia) a continuación simularemos el pago con referencia. Seleccionamos OXXO para continuar.



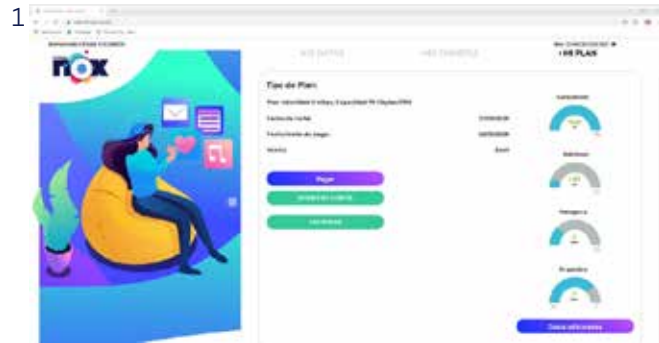
Aparecerá la siguiente ventana donde nos muestra los detalles de compra, daremos clic en el siguiente botón para confirmar que se genere la referencia.



Por ultimo nos mostrará esta ventana con el código de barras generado para este pago en OXXO, para descargar nuestro formato de pago, damos clic en descargar formato de pago.

# Mi panel de control

## Recargar datos adicionales



En el inicio de mi panel de control daremos clic en el botón de Datos adicionales, ubicado en la esquina inferior derecha.



Al dar clic en Datos adicionales nos arrojará la siguiente ventana, donde nos muestra las 3 diferentes opciones de recarga. Seleccione la que mas le convenga dando clic en contratar.



Una vez seleccionado el paquete deseado aparecerá la siguiente ventana, nuevamente daremos clic en contratar para continuar con la contratación.

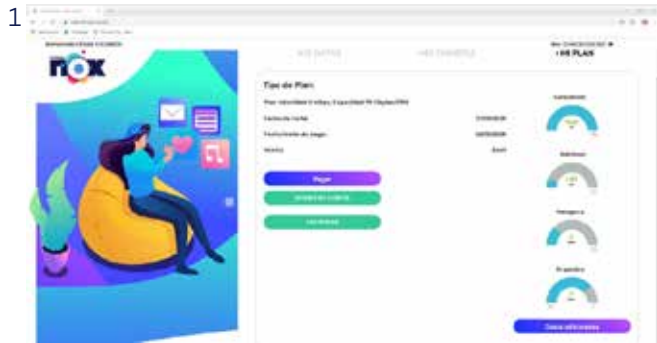


Por ultimo nos mostrará esta ventana con el código de barras generado para este pago en OXXO, para descargar nuestro formato de pago, damos clic en descargar formato de pago.



# Mi panel de control

## Domiciliar el pago de mi servicio



1 En el inicio de mi panel de control daremos clic en el botón de MIS TARJETAS.



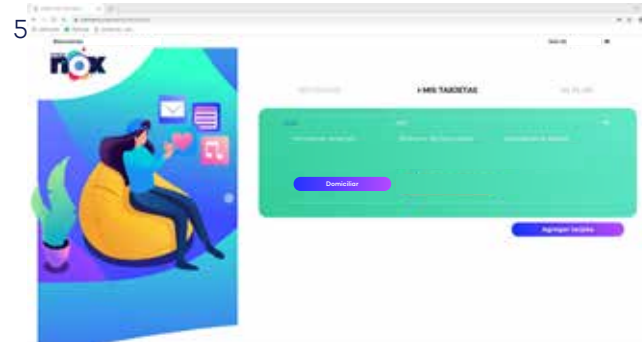
2 Una vez en el menu de MIS TARJETAS daremos clic en el botón de Agregar tarjeta.



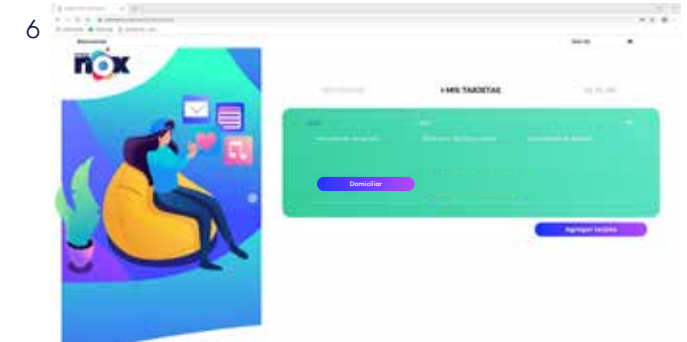
3 Se mostrará el formulario donde se deberá ingresar los datos de la tarjeta.



4 Llena los campos con la información y al finalizar da clic en el botón de Guardar.



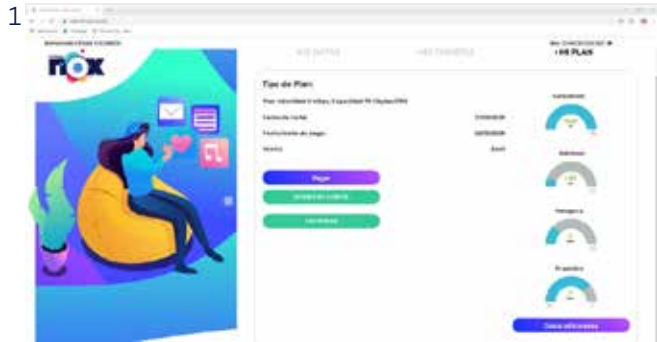
5 Una vez guardada la tarjeta, seleccionaremos la tarjeta que queremos domiciliar y daremos clic en el boton Domiciliar.



6 Para cancelar la domiciliacion de una tarjeta presionaremos el boton de eliminar suscripcion.

# Mi panel de control

## Descargar mi factura



En el inicio de mi panel de control daremos clic en el botón de Facturas, ubicado debajo del botón de Estado de Cuenta.



En seguida nos aparecerá el listado de facturas generadas mes con mes al pagar nuestro servicio. Para descargar una factura nos ubicaremos del lado izquierdo en la columna Descargas, allí se encuentran dos iconos. El icono izquierdo es para descargar el archivo PDF mientras que el icono derecho para descargar el XML.



Al dar clic en el ícono de Ver PDF nos abrirá una ventana como esta, para descargar el documento solo habrá que dar clic en descargar.



Para descargar el archivo XML debemos dar clic en el icono izquierdo, nos abrirá una ventana como esta, para descargar el documento solo habrá que dar clic en la opción de configuraciones, seguido de un clic en la opción de imprimir, aquí es donde nos dejara realizar el guardado del archivo como PDF.

# Mi panel de control

## Consultar mi estado de cuenta



En el inicio de mi panel de control daremos clic en el botón de Estado de cuenta, ubicado debajo del botón de Pagar.



En seguida nos abrirá una página nueva, donde nos mostrará un documento de nuestro estado de cuenta, aquí es donde podremos descargar nuestro estado de cuenta como PDF.

# Mi panel de control

## Cambio de domicilio



En el inicio de mi panel de control daremos clic en el botón de MIS DATOS, ubicado del lado izquierdo del panel.



Al presionar MIS DATOS nos aparecerá el formulario con nuestra información registrada en la contratación. Para editar la información solo debes presionar el botón de Cambiar Dirección de servicio.



Una vez presionado el botón editar se habilitará la edición de tu información, aparecerán dos botones debajo del formulario uno para guardar las modificaciones que hagas y otro para cancelar la edición de tus datos. Al finalizar los cambios únicamente presiona guardar.

**Nota: Para el cambio de domicilio el equipo deberá de estar en la nueva dirección proporcionada, si no es así se suspenderá el servicio.**

# Como instalar mi módem

## Armado e instalación

Para poder empezar a utilizar tu red de internet NOX primero debes armar tu módem, es muy sencillo. Solo sigue los pasos que se mencionan a continuación.

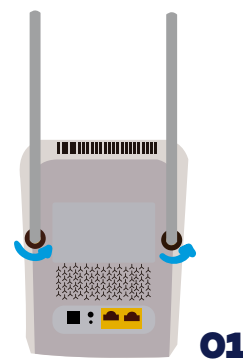
Abre con cuidado la caja y retira de la caja su contenido.

- 01** Enrosca en sentido de las manecillas del reloj, las dos antenas de manera que estas queden firmes al tacto. Una vez enroscadas ambas antenas posicionalas de manera vertical, si alguna no logra mantener su posición vertical asegúrate de haber apretado correctamente la antena, ten cuidado de no usar fuerza excesiva para evitar daños en el mecanismo.

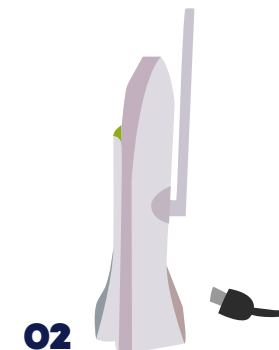
- 02** Conecta el cable de alimentación a tu módem, de manera que la entrada 3.5" va conectada a la parte posterior del módem y la clavija conectada al enchufe eléctrico de tu casa.

**Nota: Antes de continuar con la verificación de tu red, lee las recomendaciones de instalación para el optimo funcionamiento de tu servicio.**

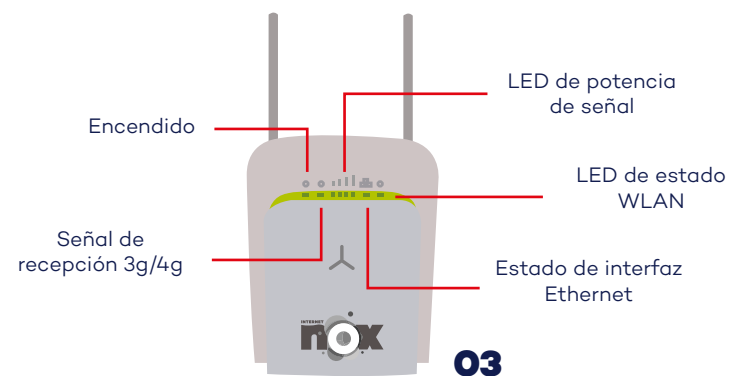
- 03** Una vez conectado, armado e instalado tu módem, verifica que los LED del panel frontal enciendan correctamente, a continuación te mostremos un gráfico de la funcionalidad de los LED.



**01**



**02**



**03**

# Como instalar mi módem

## Recomendaciones para la ubicación de mi módem

Para que tu servicio de internet NOX funcione de forma óptima es recomendable tener en mente seguir las siguientes recomendaciones.

Colocar el módem en un espacio despejado de obstáculos como estructuras metálicas, muros gruesos de concreto o superficies como espejo.

Colocar el módem cerca de una ventana, de manera que el módem pueda recibir de mejor manera la señal de internet.

Colocar el módem a mas de un metro de altura.

Verificar que no se encuentren aparatos electrónicos cerca del módem que puedan interferir la señal.

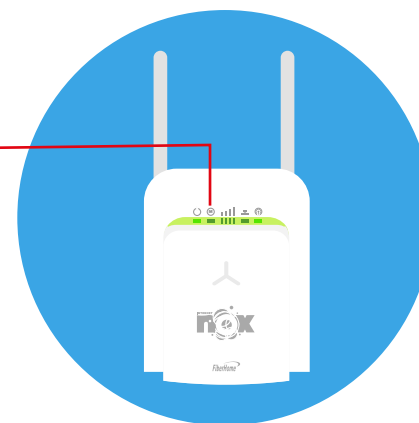
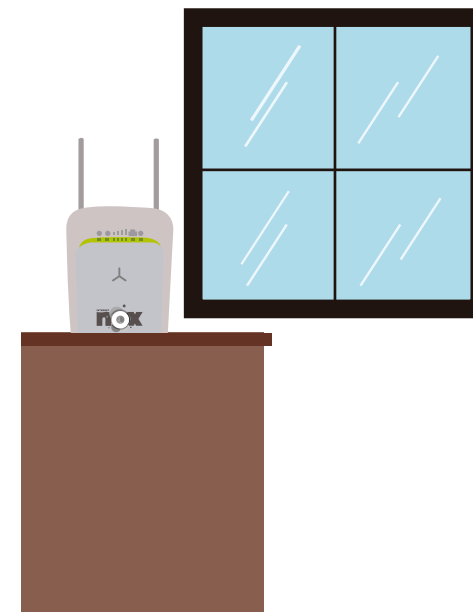
### Notas importantes:

**-Cuando el modem pierde la señal de recepcion de la radiobase (Luz LED <sup>(M)</sup> apagada) es necesario desconectar el modem de la corriente electrica por 15 segundos y volverlo a conectar.**

**-Despues de conectar el modem es necesario esperar aproximadamente 1 minuto para que las luces LEDS enciendan.**

**-En caso de que la luz LED <sup>(M)</sup> no encienda, es necesario volver a desconectar el modem de la corriente electrica removiendo la tarjeta SIM verificando que este insertada de manera correcta.**

**-El módem puede ser colocado en cualquier lugar dentro del domicilio de activación. Si el módem es trasladado y conectado en otro domicilio, el sistema SUSPENDERA el servicio por movilidad.**



# Configuración avanzada de mi módem

## Cambiar el nombre y contraseña de mi red Wi-Fi

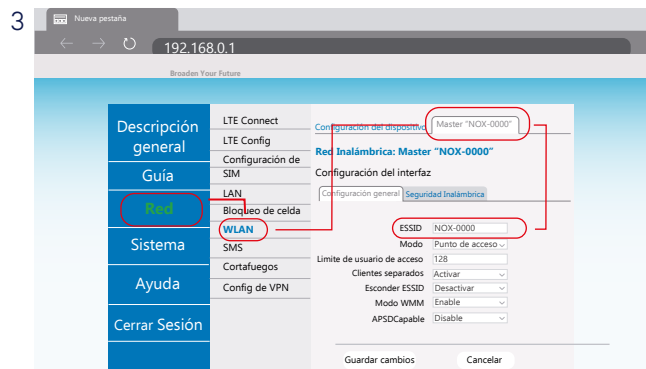
Este procedimiento es muy sencillo de realizar, a continuación desglosaremos los pasos que deberá seguir para realizar el cambio del nombre y contraseña de su red de internet NOX. Para esta actividad es necesario tener conectado el módem a una computadora o laptop por medio del cable Ethernet.



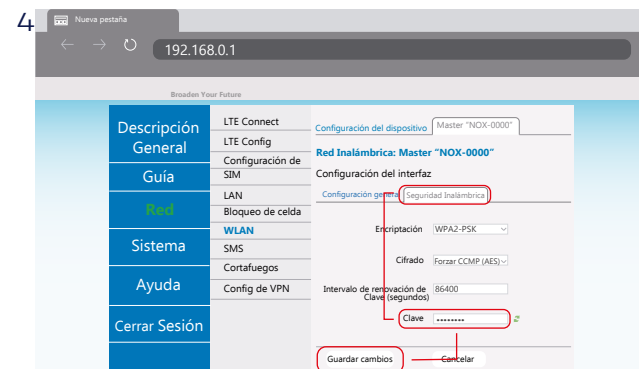
Abriremos una pestaña nueva de nuestro navegador ingresaremos la siguiente IP 192.168.0.1



En estos campos ingresaremos la palabra “admin”, al finalizar daremos clic en iniciar sesión



Nos dirigiremos a la siguiente ruta:  
Red>WLAN>Master “Nox-0000”  
En el apartado ESSID es donde podremos realizar el cambio de nombre de la red.



En el caso de la contraseña ubicaremos el apartado Seguridad inalámbrica, daremos clic en este mismo y nos dirigiremos al apartado Clave. En el apartado clave podremos cambiar la contraseña

# Configuración avanzada de mi módem

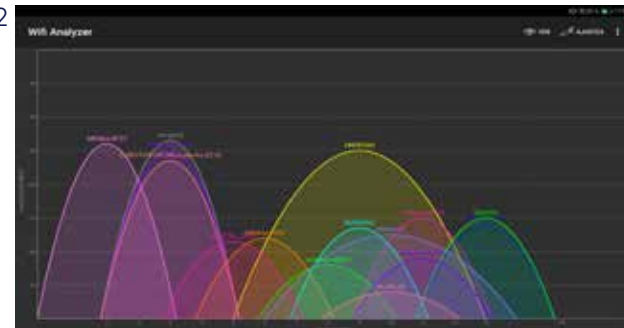
## Cambiar el canal de emisión de mi Wi-Fi

1



Descargaremos la aplicación de Wifi Analyzer en nuestro celular o computadora.

2



Abriremos la aplicación para poder realizar un diagnóstico de nuestra red. La aplicación nos arrojará una gráfica donde nos indicará el canal menos saturado.



# Configuración avanzada de mi módem

## Cambiar el canal de emisión de mi Wi-Fi

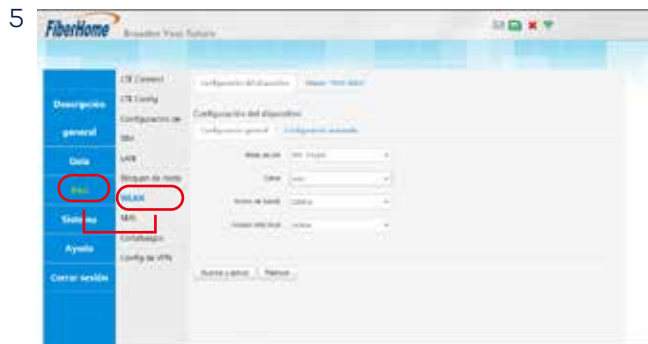
Para esta actividad es necesario tener conectado el módem a una computadora o laptop por medio del cable Ethernet.



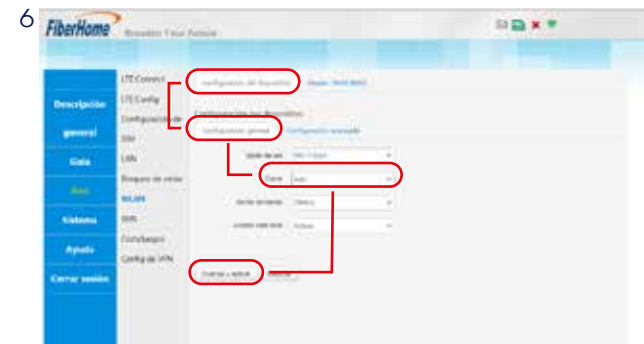
Abriremos una pestaña nueva de nuestro navegador ingresaremos la siguiente IP 192.168.0.1



En estos campos ingresaremos la palabra “admin”, al finalizar daremos clic en iniciar sesión



Nos dirigimos al apartado de Red y después nos situamos en WLAN



Daremos clic en configuración del dispositivo, seguido de un clic en configuración general y por ultimo clic en el apartado de canal. Es en este ultimo apartado donde seleccionaremos el canal menos saturado, al finalizar daremos clic en Guardar y aplicar.