

# inter

Manual de instalación para router marca  
IMOU, modelo HX21 y preguntas  
frecuentes



## Contenido

Instala el router HX21 .....	3
Paso 1: Conoce los elementos .....	3
Paso 2: Identifica las conexiones en los equipos.....	3
Paso 3: Conecta el router a la corriente.....	4
Paso 4: Conecta el cable de red entre la ONU y el router.....	4
Paso 5: Conecta tu PC o teléfono al router .....	5
5.1 Con una PC o laptop.....	5
5.2 Con un teléfono .....	5
Paso 6: Accede a la configuración del router.....	6
Paso 7: Inicia sesión en la web del router .....	6
Paso 8: Configura el Wi-Fi .....	7
8.1. Configura la zona horaria .....	7
8.2. Configura los ajustes de red.....	7
8.3. Configura los ajustes de Wi-Fi.....	8
8.4. Espera a que se apliquen los cambios.....	8
Paso 9: Conéctate a la red Wi-Fi .....	9
Paso 10: Descarga la app Imou Life.....	10
Paso 11: Regístrate e inicia sesión en Imou Life.....	10
Paso 12: Agrega el router.....	12
12.1. Añade un dispositivo.....	12
12.2. Escanea el código QR.....	13
12.3. Introduce la contraseña de administrador.....	13
12.4. Coloca un nombre al router .....	13
12.5 Ubica el router en Imou Life .....	14
Verifica el acceso a Internet.....	14
Realiza un Speedtest.....	16
Preguntas frecuentes.....	18

## Instala el router HX21

### Paso 1: Conoce los elementos

Asegúrate de tener los siguientes elementos en el empaque:

- ONU
- Router IMOU HX21
- Fuente de poder del router
- Cable de red CAT6



Router IMOU HX21



ONU



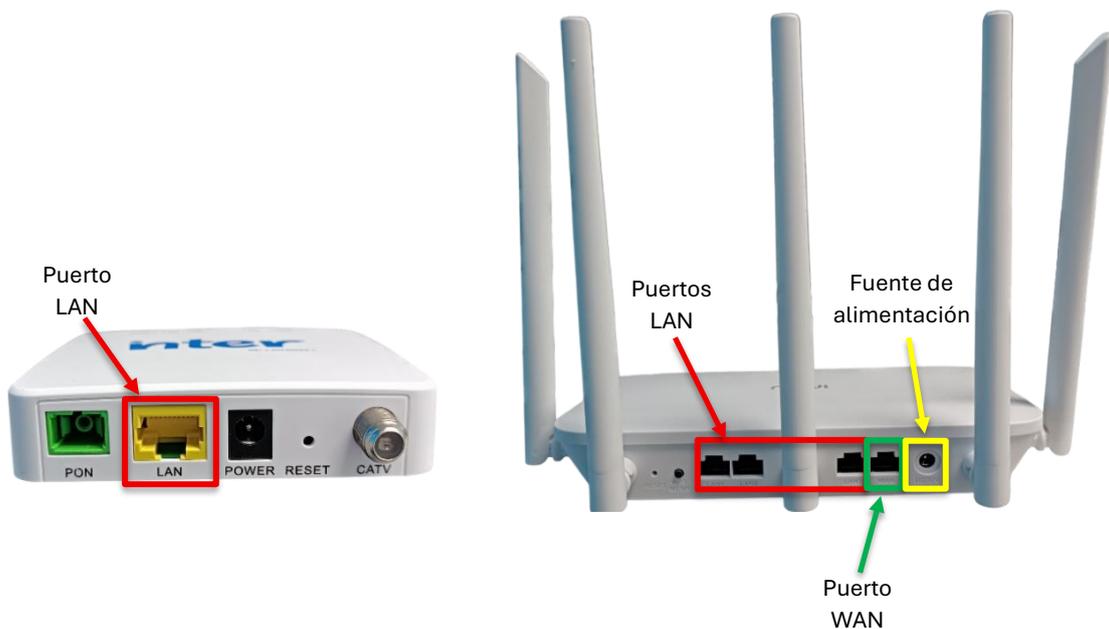
Cable de red CAT6



Fuente de poder del router

### Paso 2: Identifica las conexiones en los equipos

- En la parte trasera del router, encontrarás el puerto WAN, los puertos LAN y el puerto de la fuente de alimentación eléctrica.



### Paso 3: Conecta el router a la corriente

- Conecta el router a la fuente de poder.
- Conecta la fuente de poder a la corriente.
- Espera unos minutos a que el router se inicie completamente. Las luces deben encenderse para indicar que se ha iniciado correctamente.



### Paso 4: Conecta el cable de red entre la ONU y el router

- Conecta un extremo del cable de red al puerto LAN de la ONU, luego conecta el otro extremo al puerto WAN del router, como se muestra en la siguiente imagen:



- Espera a que la luz led de internet se encienda de color verde para continuar con el siguiente paso, tal como se muestra en la imagen:



## Paso 5: Conecta tu PC o teléfono al router

### 5.1 Con una PC o laptop

- Conecta un extremo del cable de red al puerto Gigabit Ethernet de tu computadora y el otro extremo a cualquiera de los tres puertos LAN del router.



### 5.2 Con un teléfono

- Ve a la configuración de Wi-Fi de tu teléfono y selecciona la red Wi-Fi con el nombre "Imou-XXXXXX", como se muestra en la siguiente imagen:



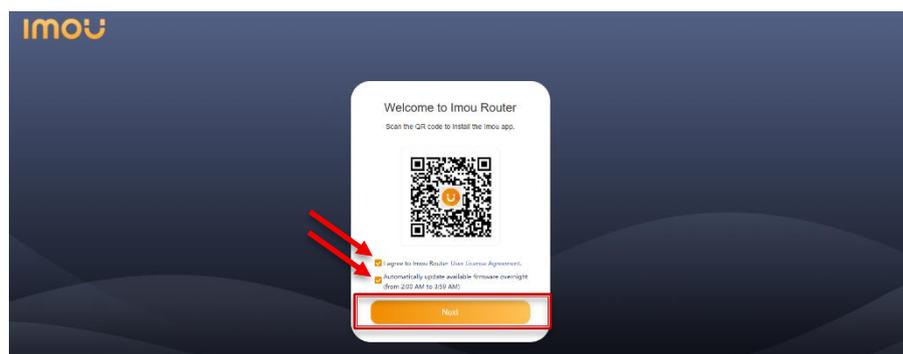
## Paso 6: Accede a la configuración del router.

- Localiza la IP o URL para configurar el router en la parte inferior del dispositivo.



## Paso 7: Inicia sesión en la web del router

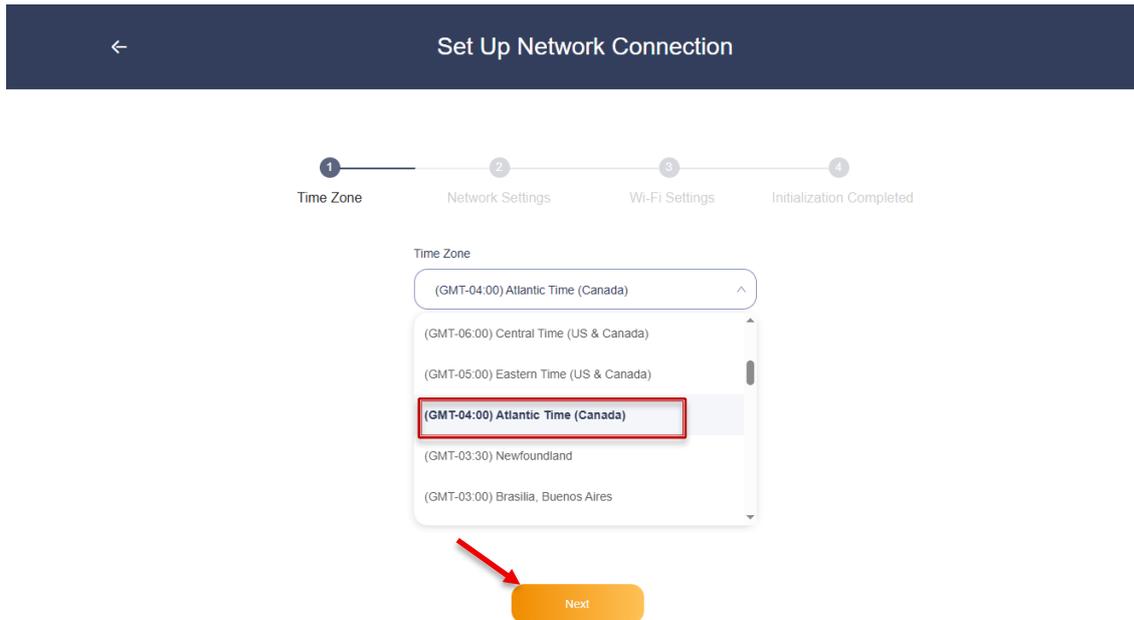
- Abre un navegador (como Google Chrome) e ingresa una de las siguientes URLs:
  - <http://192.168.10.1>
  - <http://imouwifi.net>
- En la pantalla de bienvenida, habilita ambos checks, actualizaciones automáticas por la noche y las licencias de usuario. Luego para ingresar haz clic en el botón “Next”.



## Paso 8: Configura el Wi-Fi

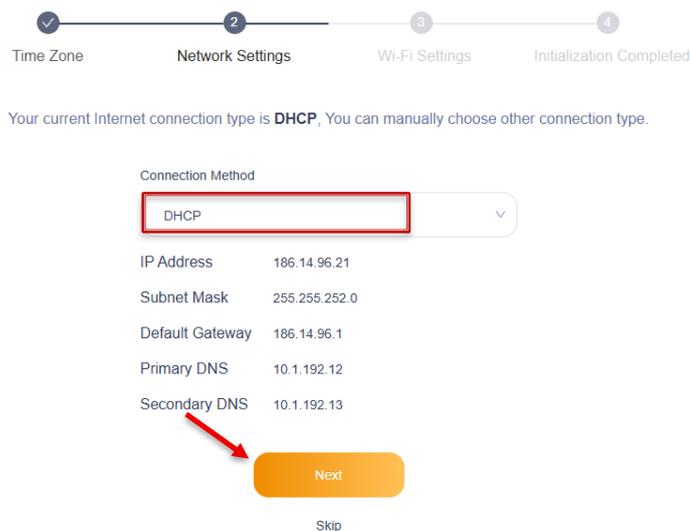
### 8.1. Configura la zona horaria

- Después de iniciar sesión, haz clic en "Time Zone".
- Selecciona "(GMT-04:00) Atlantic Time (Canadá)" del menú de opciones.
- Haz clic en "Next".



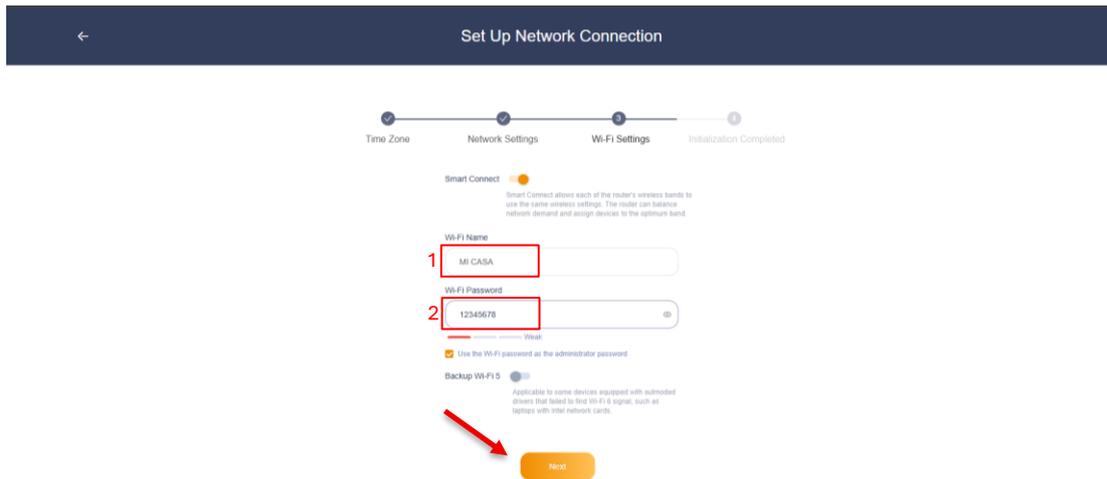
### 8.2. Configura los ajustes de red

- En la sección "Network Settings", selecciona el modo "DHCP" y haz clic en "Next".



### 8.3. Configura los ajustes de Wi-Fi

- Introduce el nombre de tu preferencia para la red Wi-Fi en el campo "Wi-Fi Name".
- Introduce la contraseña de tu elección en el campo "Wi-Fi Password".
- Haz clic en "Next".



### 8.4. Espera a que se apliquen los cambios

- El router se reiniciará para aplicar los cambios. Espera unos segundos hasta que el proceso se complete, tal como se muestra en las siguientes imágenes:



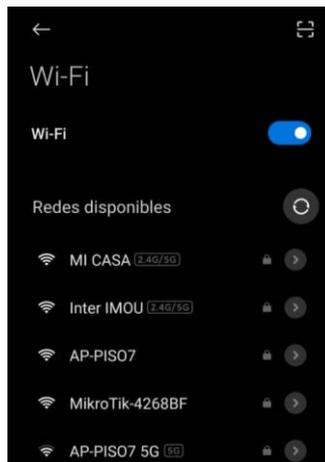
Pantalla de carga mientras se reinicia el router

Pantalla luego de reiniciado el router y aplicar los cambios

## Los siguientes pasos requieren la configuración con el cliente.

### Paso 9: Conéctate a la red Wi-Fi

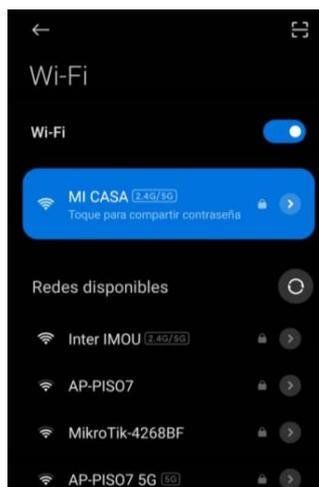
- En la configuración de Wi-Fi del teléfono, selecciona la red con el nombre que configuraste en el [Paso 8.3](#).



- Introduce la contraseña que definiste en el [Paso 8.3](#).

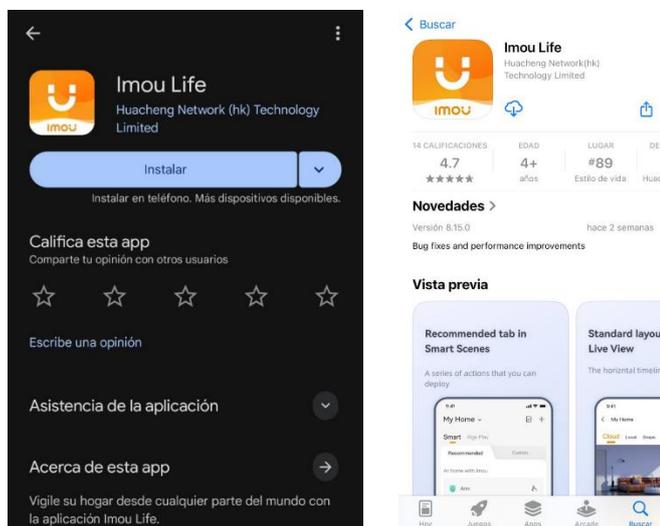


- Confirma que el teléfono se haya conectado de forma correcta a la red, como se muestra a continuación:



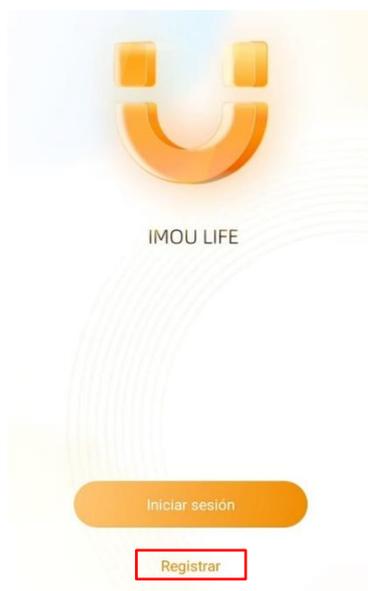
## Paso 10: Descarga la app Imou Life

- Descarga la aplicación "Imou Life" desde la tienda de aplicaciones de tu dispositivo móvil (Android o iOS).



## Paso 11: Regístrate e inicia sesión en Imou Life.

- Abre la app de Imou Life y haz clic en "Registrar".



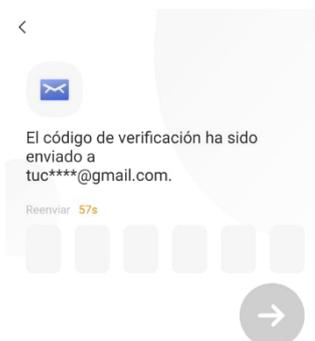
- Selecciona la región de "Venezuela" y haz clic en la flecha para continuar con el proceso, como se indica a continuación:



- Rellena el formulario indicando un correo electrónico al que tengas acceso, crea una contraseña segura, repítela en el campo siguiente y habilita la casilla en la parte inferior. Luego, haz clic en la flecha, como se muestra a continuación:



- Se mostrará la siguiente pantalla, solicitando el código de verificación:



- Revisa el correo electrónico que registraste en la aplicación y encontrarás un correo automático con el código de verificación que debes usar en la aplicación.

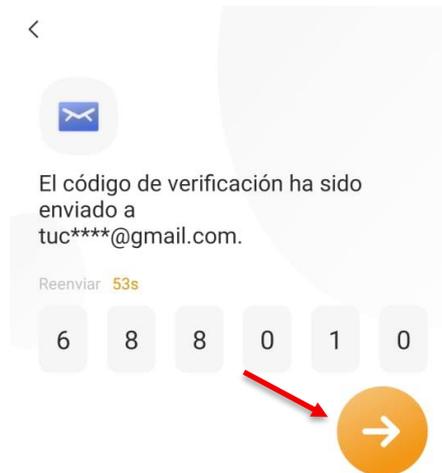
Estimado usuario,

Su código de verificación es:

**688010**

Este código expirará en 15 minutos. No comparta este código con nadie. Si este intento no lo realizó usted, le recomendamos cambiar su contraseña ahora.

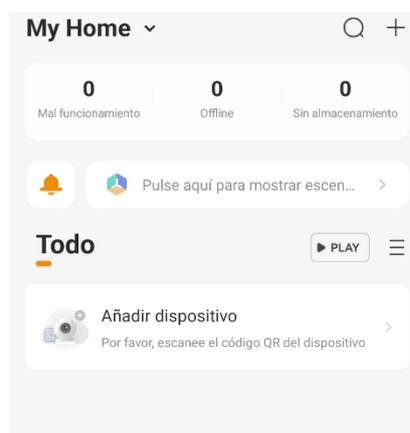
- Dirígete nuevamente a la aplicación Imou Life y agrega el código que llegó al correo. Haz clic en la flecha para continuar con el proceso.



## Paso 12: Agrega el router

### 12.1. Añade un dispositivo.

- Haz clic en "Añadir dispositivo" en la pantalla principal de la aplicación.



## 12.2. Escanea el código QR

- Abre la cámara del teléfono y escanea el código QR que se encuentra en la parte inferior del router.



## 12.3. Introduce la contraseña de administrador

- Introduce la misma contraseña que definiste en el [Paso 8.3](#) y haz clic en "OK".

<

Por favor, introduzca la contraseña administrativa

**Recordatorio**

Si olvida la contraseña, puede restablecer los ajustes de fábrica del router. Añádalo a su cuenta de nuevo y establezca una nueva contraseña para el dispositivo. [¿Cómo restaurar la configuración predeterminada?](#)



## 12.4. Coloca un nombre al router

- Asigna un nombre de tu preferencia al router para identificarlo y haz clic en "Terminar".

<



**Agregar con éxito!**

Por favor nombre su dispositivo aquí

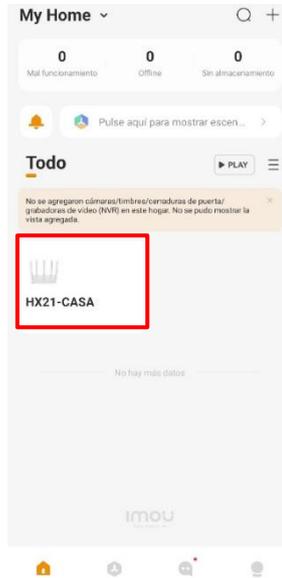
**Cód QR del dispositivo**

Se recomienda guardar el código QR para el uso futuro.



## 12.5 Ubica el router en Imou Life

- En la aplicación Imou Life, podrás ver el router con el nombre que asignaste en el [paso 12.4](#).



## Verifica el acceso a Internet

- Con una PC o laptop (con cable Ethernet): Verifica que el icono de la PC en la parte inferior derecha de la pantalla indique conectividad a Internet.



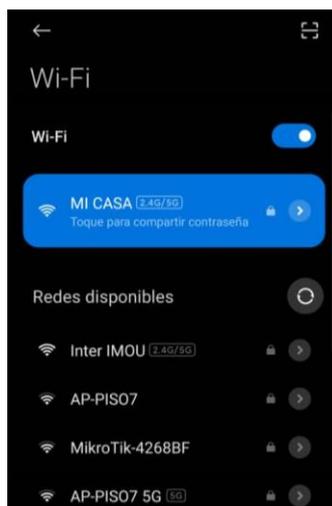
- Abre un navegador e ingresa a [inter.com.ve](http://inter.com.ve) para verificar que la página de Inter se visualiza correctamente.

A screenshot of the Inter website homepage. The top navigation bar includes the 'inter' logo, 'HOGAR', 'EMPRESAS', 'ATENCIÓN AL CLIENTE', 'CONTACTO', and 'MI INTER'. Below the navigation bar, there are links for 'Internet + TV', 'TV Satelital', 'Medios de Pago', and 'Planes'. The main content area features a large advertisement for 'interGO' streaming service. The ad includes the text 'LLEGÓ interGO', 'TU TV STREAMING ¡DÓNDE Y CUÁNDO QUIERAS!', and instructions to download the app from the App Store and Google Play. A 'CLIC AQUÍ' button is also present. The background of the ad shows a woman in a green hoodie looking at a tablet displaying the interGO interface. The ID 'J-30240664-1' is visible in the bottom right corner.

- Ingresa a la configuración de Wi-Fi de tu teléfono, selecciona la red con el nombre que configuraste en el [paso 8.3](#) e introduce la contraseña que corresponde.



- Confirma si tu teléfono se conectó a la red, como se muestra a continuación:

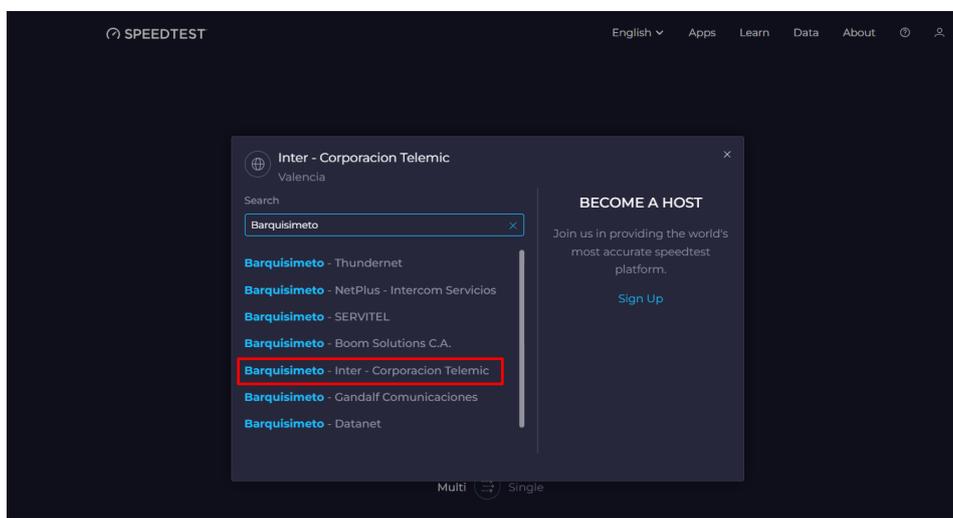
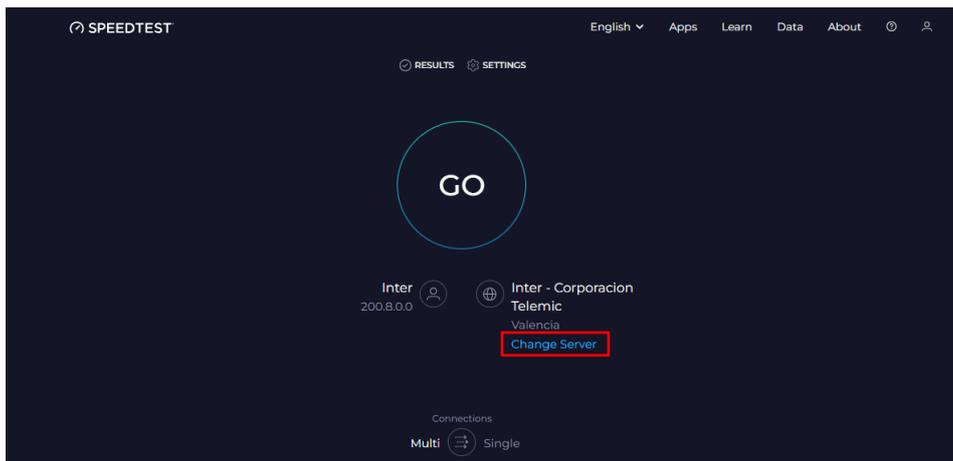


- Abre un navegador e ingresa a [inter.com.ve](http://inter.com.ve) para verificar la conexión a internet.



## Realiza un Speedtest

- Conecta una computadora directamente a uno de los puertos LAN disponibles en el router.
- Abre el navegador de tu preferencia e ingresa a [speedtest.net](https://speedtest.net).
- Selecciona el servidor Speedtest de Inter en tu ciudad haciendo clic en "Change Server", como se muestra a continuación:



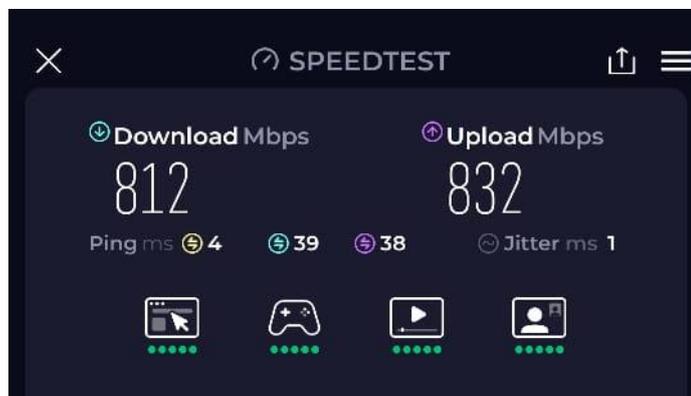
- Inicia la prueba haciendo clic en "Go".



- Al finalizar, podrás ver las velocidades de descarga y subida correspondientes a tu plan.



- Si utilizas un teléfono, descarga la aplicación "Speedtest" desde tu tienda de aplicaciones (Google Play Store o App Store) y realiza la prueba.



## Preguntas frecuentes

### 1. ¿Qué significan las luces de mi router?

- **Luz LED Power:** Si está encendida en verde, el router está recibiendo energía eléctrica correctamente.
- **Luz LED Internet:** Si está encendida en verde, indica que el router tiene conexión a internet. Si está apagada o roja, no hay conexión a internet.
- **Luz LED LAN:** Esta luz corresponde a los puertos Ethernet. Si está en verde, hay un dispositivo conectado de manera directa.
- **Luz LED Wi-Fi:** Si está encendida en verde, indica que la red Wi-Fi está activada.

### 2. ¿Qué pasa si las luces de mi router están apagadas?

- Revisa el cable de alimentación eléctrica: Asegúrate de que esté bien conectado al router y a la toma de corriente.
- Prueba con otra toma de corriente: A veces el problema puede ser la toma de electricidad.

### 3. No tengo internet, ¿qué puedo hacer?

- Reinicia tu router y la ONU: Desenchúfalos de la corriente por 30 segundos y luego vuelve a conectarlos. Espera 5 minutos a que se inicien completamente.
- Revisa las luces del router: Asegúrate de que la luz LED de Internet esté encendida y de color verde. Si está roja o apagada, escríbenos por WhatsApp al 0412-00 INTER (0412-00 46836) para brindarte soporte.

### 4. Mi Wi-Fi está muy lento o se desconecta constantemente, ¿qué puedo hacer?

- Reinicia el router: Desenchúfalo de la corriente por 30 segundos y luego vuelve a conectarlo. Espera 5 minutos a que se inicie completamente.
- Acerca tus dispositivos al router: Cuanto más lejos estés o más obstáculos (paredes) haya, más débil será la señal.
- Agrega otro router: Agrega otra unidad del router HX21 y activa la tecnología Mesh siguiendo el manual de cómo configurar tus routers en Mesh. O escríbenos por WhatsApp al 0412-00 INTER (0412-00 46836).
- Evita la saturación de canales: Si muchos vecinos usan el mismo canal Wi-Fi, tu señal puede verse afectada. Puedes descongestionarla haciendo lo siguiente:

Accede a la APP Imou Life > Selecciona tu router > Comprobación rápida > Inicia detección > Prueba de interferencia Wi-Fi > Optimizar.

### 5. No encuentro mi red Wi-Fi en la lista, ¿qué hago?

- Verifica la configuración Wi-Fi de tu teléfono: Asegúrate de que la conexión Wi-Fi en tu dispositivo esté activada.

- Asegúrate de que el Wi-Fi no esté oculto: El router permite "esconder" el nombre de la red por seguridad. Si la ocultaste, deberás añadirla manualmente en tu dispositivo. Haz lo siguiente:
- Accede a la APP Imou Life > Selecciona tu router > Gestión del Wi-Fi > Ocultar red > Desactívalo.
- Asegúrate de que el Wi-Fi no esté apagado: El router permite "apagar" la red Wi-Fi. Si la apagaste y la quieres volver a activar, haz lo siguiente:
- Accede a la APP Imou Life > Selecciona tu router > Gestión del Wi-Fi > Wi-Fi > Actívalo.
- Reinicia el router: Si aún no se resuelve tu problema, desenchúfalo de la corriente por 30 segundos y luego vuelve a conectarlo.

## 6. Mi dispositivo no se conecta al Wi-Fi, aunque tengo la contraseña correcta.

- Olvida la red en tu dispositivo: En la configuración de Wi-Fi de tu dispositivo, selecciona tu red y elige la opción "Olvidar red" o "Eliminar". Luego, intenta conectarte de nuevo e introduce la contraseña.
- Verifica la contraseña: Asegúrate de que estás introduciendo la contraseña exactamente como la creaste, incluyendo mayúsculas y minúsculas, y números/símbolos si los posee.
- Reinicia el router: Desenchúfalo de la corriente por 30 segundos y luego vuelve a conectarlo. Espera unos minutos a que se inicie completamente.

## 7. ¿Cómo cambio el nombre o la contraseña de mi red Wi-Fi?

Haz lo siguiente:

- Accede a la APP Imou Life > Selecciona tu router > Gestión del Wi-Fi.
- En el campo denominado "Wi-Fi" podrás cambiar el nombre de tu red Wi-Fi.
- En el campo de "Contraseña" podrás cambiar la contraseña de tu red Wi-Fi.
- Haz clic en guardar y listo.

## 8. Olvidé la contraseña de mi router para acceder a la configuración ¿qué hago?

Debes restaurar el router a los valores de fábrica. Esto borrará todas las configuraciones que realizaste como nombre de red, contraseña de Wi-Fi, etc. Y deberás configurar el router como la primera vez.

Haz lo siguiente:

- Localiza el botón "Reset", es un pequeño orificio que esta por la parte de atrás del router.

- Ubica un clip y con el router encendido, presiona el botón de reset por 10 segundos o hasta que se apaguen todas las luces leds del router y en ese momento deja de presionar el botón.
- Una vez que se haya reiniciado, vuelve a configurar el router siguiendo el manual paso a paso para clientes.
- Si necesitas ayuda, escríbenos por WhatsApp al 0412-00 INTER (0412-00 46836).

## 9. ¿Cómo puedo añadir mi router a la app Imou Life?

Haz lo siguiente:

- Accede a la APP Imou Life > Añadir dispositivo:
- Escanea el código QR que está detrás del router.
- Introduce la contraseña de administrador. Recuerda que es la misma contraseña de tu red Wi-Fi.
- Configura un nombre al router para identificarlo.

## 10. ¿Cómo agregar más routers a mi red con la tecnología Mesh?

- Asegúrate de que sea la misma marca y modelo.
- Para configurar la unidad adicional, ubica el router secundario a una distancia menor a 3 metros del router principal.
- Conecta el router secundario a la fuente de poder y esta a su vez conéctala a la corriente.
- Ubica el botón WPS/MESH detrás del router principal y pulsa una vez hasta que encienda la luz LED roja intermitente.
- Ubica el botón WPS/MESH detrás del router secundario y pulsa una vez hasta que encienda la luz LED roja intermitente.
- Espera unos segundos a que la luz LED roja deje de parpadear en el router secundario y observa que la luz LED encienda en color verde.
- Ubica el router secundario en el lugar del hogar que necesites ampliar la cobertura. De preferencia, que no haya obstáculos de por medio.