

Coolpad Surf Hotspot Guide

[Billing](#)

[Getting To Know Your Hotspot](#)

[First-Time Setup](#)

[Connecting Devices To Your Hotspot](#)

[Resetting Your Hotspot](#)

[Hotspot Usage Tips](#)

[Troubleshooting Tips](#)

[Tech Support](#)

Guía del Coolpad Surf Hotspot

[Facturación](#)

[Introducción a su Hotspot](#)

[Configuración Por Primera Vez](#)

[Cómo Conectar Dispositivos a Su Hotspot](#)

[Cómo Reiniciar a Su Hotspot](#)

[Consejos De Uso De Su Hotspot](#)

[Solución De Problemas](#)

[Servicio Tecnico](#)



Billing

How to pay your Bill Online

1. Login to <https://hitconnect.org/sales/salesHome.aspx>
2. Username: the Email address you registered with.
3. Password: Your phone number without dashes. (ex: 8882686925)
4. To pay your bill, you will click "Internet", a drop-down menu will appear, you select "ADD More Time".
5. Select the number of months you would like to pay for.
6. Once you select the amount, click "Add To Cart".
7. Click "View Cart" or by selecting the cart icon picture.
8. Confirm address and card information are correct while processing payment.
9. Once payment is completed you will receive an order number.

How to Enroll in Automatic Payments

1. You will select the tab "AUTOPAY"
2. Ensure you have the correct device, card number and the number of months you would like to pay automatically with.
3. Select "I Agree"
4. Select "Enable AutoPay"

How to File a Return Online (30 day Return Policy)

1. Click on "My Account".
2. Click "View" next to the order to return.
3. Select "Return or Exchange"
4. Complete the final step of submitting the reason for the return.
5. Select "My Returns" to remain up to date on the return request.

If you have any questions about your bill or would like assistance with the following items, please contact us directly using the billing contact information below.

1. Registering for automatic payments.
2. Paying your bill.
3. Account, Services, or Subscription Changes.
4. Your bill due date.
5. Any issues/concerns with billing or your account.
6. Returning your device and related policies & procedures.

Please contact our billing department, Mon- Fri, 10AM - 4:30PM, one of the following ways:

1. Text Message: (562) 372-6925 (This number receives text messages only, not phone calls.)
2. Email: ar@human-i-t.org
3. Phone: (888) 268-6925

Getting To Know Your Hotspot



Hotspot Button	Function
WPS Key	Press and hold for 3 seconds to activate the WPS function. When activated, the Wi-Fi indicator will flash. If the network isn't accessed within 2 minutes, the WPS function will turn off automatically.
LED Indicators	Displays the signal strength, Wi-Fi strength, battery charge level, and the mobile data status.
Power Key	Press and hold for three seconds to turn the hotspot on or off.



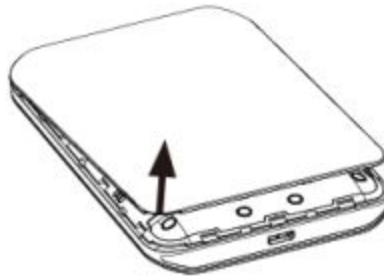
USB Port	Use the included USB cable to recharge your hotspot.
----------	--

LED Indicator	Description
Signal	Displays the current network status. A green light indicates a strong network connection, a yellow light indicates a poor network connection, and a red light indicates no connection, no SIM card, or no service.
Wi-Fi	A green light indicates when Wi-Fi is connected.
Battery	Displays the battery status. A green light indicates a charge above 40%, a yellow light indicates a charge between 40% and 15%, and a red light indicates a charge below 15%. The battery indicator will flash if the battery is being recharged.
Data	A green light indicates that the hotspot has mobile data service.

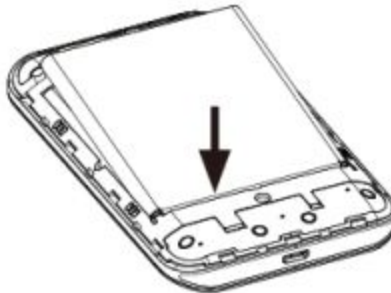
First-Time Setup

NOTE: The battery will need to be installed and the hotspot will need to be activated once before use.

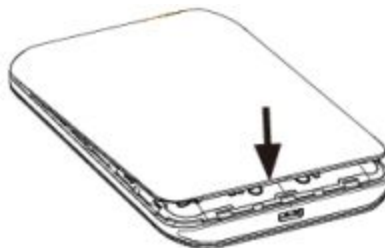
1. Remove the hotspot's battery cover by lifting gently in the direction shown.



- 1.1. Make note of the SSID and Password on the back of the battery cover. You will need this information for connecting devices to your hotspot.
2. Insert the battery included with the original packaging. Ensure that the battery and hotspot contacts align.



- 2.1. The side of the battery with writing on it should face you.
3. Attach the battery cover by pressing the cover over the back of the hotspot. The cover will click into place. Please make sure that all tabs are securely in place. There should be no gaps around the cover.



4. Press and hold the power button for three seconds to turn on the hotspot.
 - 4.1. All indicator LED lights will turn on and flash from top to bottom.
5. The hotspot will automatically activate itself. This process may take up to 10 minutes.
 - 5.1. After 10 minutes the hotspot will be ready to use.

Connecting Devices To Your Hotspot

1. Turn on the Wi-Fi of the device you want to connect to your hotspot.
 - 1.1. Your device will provide a list of available Wi-Fi networks.
2. Select the Wi-Fi network that matches the SSID from Step 1 of the **First-Time Setup** section of this document.
 - 2.1. The SSID is located on the inside of the battery cover and is typically in the following format: CoolpadSurf_####
3. When prompted for a password, enter the password from Step 1 of the **First-Time Setup** section of this document.
 - 3.1. The password is located on the inside of the battery cover and is typically 8 digits long.
 - 3.2. **NOTE:** To connect more devices to the hotspot, repeat Steps 1-3.

Resetting Your Hotspot

1. Ensure that your hotspot is on.
2. Press and hold the Power and WPS keys for 13 seconds.
3. Once all LED indicators have flashed blue four times, then the reset is complete.

Hotspot Usage Tips

- **Location:** The hotspot needs to be able to connect to Sprint's cell tower for data service. In order to have the strongest/fastest connection possible, please place your hotspot near a window or outward facing door.
- **Range:** The device connected to the hotspot needs to be as close to it as possible. For the strongest connection, please limit the distance between the hotspot and your device.
- **Devices:** The amount of devices connected to the hotspot impacts internet speeds. To achieve the fastest speeds possible, it's recommended that you limit the amount of devices connected to the hotspot at one time. Since streaming

video uses up a lot of bandwidth, we recommend streaming content on one device at a time.

- **Battery:** In order to prolong the hotspot's battery life, we recommend unplugging the hotspot from the outlet after it's fully charged. Leave the hotspot unplugged until the battery LED indicator turns red, then charge it back up to full. Leaving the hotspot plugged in at all times might shorten the hotspot's battery life.

Troubleshooting Tips

Issue: The battery is swollen or the hotspot won't hold a charge.

- **Solution 1:** If you're experiencing power or battery issues with your hotspot, then it needs to be replaced. If your hotspot is still under warranty, Mobile Citizen will replace your hotspot free of charge. You can reach them by calling 877-216-9603. If you're unsure whether it's under warranty or not, you can call them and they will confirm. For more details on how to call, please refer to the **Tech Support** section of this document. If your hotspot is no longer under warranty, you will need to purchase a new hotspot.

Issue: Bad signal strength or the internet connection fails.

- **Solution 1:** We recommend moving the hotspot around your home and find a window or outward facing door that allows for the strongest connection.
- **Solution 2:** If your device is far from your hotspot, internet speeds might be impacted. Please keep your devices as close to each other as possible.
- **Solution 3:** Internet speeds are dependent on network congestion. During peak hours of cell network use, usually in the evenings after 5pm, internet speeds might be impacted. If this occurs, please use the device outside of peak hours.

Issue: No internet access and the data LED indicator is red.

- **Solution 1:** Remove and reinsert the SIM card.
- **Solution 2:** The hotspot might be outside of Sprint's data coverage areas. Please use the hotspot in an area with data coverage.



Issue: The hotspot is overheating

- **Solution 1:** If the hotspot has been left plugged in for hours, unplug the device and allow it to cool.
- **Solution 2:** If the hotspot has been left inside a hot car, or in direct sunlight, for hours at a time, the hotspot might overheat from time to time. To prolong the hotspot's life, we recommend that the hotspot is used and stored at room temperature.
- **Solution 3:** Remove the battery and allow both the hotspot and battery to cool. Reinstall the battery once both have cooled down enough.

Tech Support

human-I-T

Hours: Monday - Friday, 9am - 4pm PST

Text Message: 562-372-6925 (The quickest way to get a hold of us!)

Phone Call: 888-268-3921 (Press 1 at the first menu, then press 5 at the next menu)

Email: MC@human-I-T.org

human-I-T is responsible for all billing and Mobile Citizen is responsible for tech support. Mobile Citizen can be reached by calling **303-532-1084**, then pressing 2 to go directly to tech support. Once in tech support, one of two things can happen. Either the phone will ring for a bit, then you will be connected with a live representative, or it will ring and you will be prompted to leave a voicemail. Please leave them a message. Mobile Citizen will not return your call unless you leave a message. If you call early, they will often return your call within the same day. Otherwise, it can take up to 1 business day for them to return your call. Once you get a live representative on the line, please have your hotspot handy because they will be locate your account information based on the numbers found on your hotspot. Please let **human-I-T** know if you run into any issues reaching them. If you do not contact us, we will assume that Mobile Citizen resolved the issue.

Mobile Citizen

Hours: Monday - Friday, 7am - 4pm MST

Phone Call: 877-216-9603 (During normal hours)



Phone Call: 877-879-5031 (Outside normal hours)

Email: customerservice@mobilecitizen.org

Facturación

Cómo pagar su factura en línea

1. Inicie sesión en <https://hitconnect.org/sales/salesHome.aspx>
2. Nombre de usuario: la dirección de correo electrónico con la que se registró.
3. Contraseña: Su número de teléfono sin guiones. (ex: 8882686925)
4. Para pagar su factura, hará clic en "Internet", aparecerá un menú y seleccionará "Add More Time".
5. Seleccione la cantidad de meses que le gustaría pagar.
6. Una vez que seleccione la cantidad, haga clic en "Add to Cart".
7. Haga clic en "View Cart" o seleccionando la imagen del icono del carrito.
8. Confirme que la dirección y la información de la tarjeta son correctas al procesar el pago.
9. Una vez completado el pago, recibirá un número de pedido.

Cómo inscribirse en pagos automáticos.

1. Seleccionará la pestaña "AUTOPAY"
2. Asegúrese de tener el dispositivo correcto, el número de la tarjeta y la cantidad de meses que le gustaría pagar automáticamente.
3. Seleccione "Accept"
4. Seleccione "Enable AutoPay"

Cómo presentar una devolución en línea (Regreso de aparato dentro de 30 días)

1. Haga clic en "My Account"
2. Haga clic en "View" junto a la orden que desea devolver.
3. Seleccione "Return or Exchange" (Devolución o cambio)
4. Complete el paso final que es el motivo de la devolución"
5. Seleccione "My Returns" para mantenerse actualizado sobre la solicitud de devolución.

Si tiene alguna pregunta sobre su factura o le gustaría recibir ayuda con los siguientes artículos, comuníquese con nosotros directamente utilizando la información de contacto de facturación que se encuentra a continuación.

1. Registro para pagos automáticos.

2. Pagando su factura.
3. Cuenta, servicios o cambios de suscripción.
4. Fecha de vencimiento de su factura.
5. Cualquier problema / inquietud con la facturación o su cuenta.
6. Devolviendo su dispositivo y procedimientos relacionados.

Comuníquese con nuestro departamento de facturación, de lunes a viernes, de 10 am a 4:30 pm, de una de las siguientes maneras:

1. Mensaje de texto: (562) 372-6925 (Este número solo recibe mensajes de texto, no llamadas telefónicas.)
2. Correo electrónico: ar@human-i-t.org
3. Teléfono: (888) 268-6925

Introducción a su Hotspot



Botón	Función
-------	---------

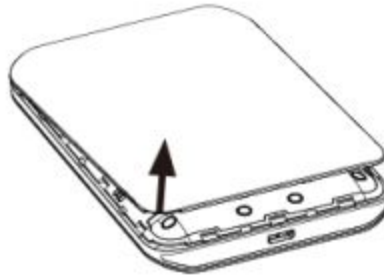
WPS Key	Oprima sin soltar por 3 segundos para activar la función WPS. Cuando está activada, el indicador de Wi-Fi indicator parpadeará. Si ningún dispositivo se conecta a la red en 2 minutos, la función WPS se apagará automáticamente.
LED Indicators	Indica la intensidad de la señal, la potencia del Wi-Fi, el nivel de carga de la batería, y el estado de los datos móviles.
Power Key	Oprima sin soltar por 3 segundos para apagar o prender el hotspot.
USB Port	Use el cable incluido para cargar su hotspot.

Indicador LED	Significado
Señal	Indica el estado de la red. La luz verde indica una conexión fuerte, la luz amarilla indica una conexión débil, y la luz rojo indica que no hay conexión, la tarjeta SIM no está instalada, o no hay servicio.
Wi-Fi	Una luz verde que dispositivos están conectados al hotspot.
Batería	Indica el estado de la batería. Una luz verde indica una carga de más de 40%, la luz amarilla indica una carga entre 40% y 15%, y la luz roja indica una de menos de 15%. Si carga la batería, el indicador parpadeará mientras se está cargando.
Data	Una luz verde indica que el hotspot tiene servicio de datos.

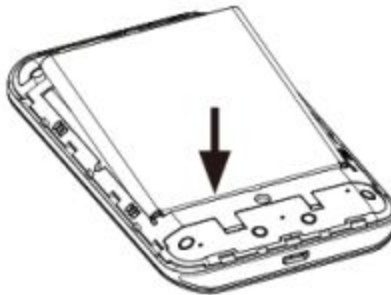
Configuración Por Primera Vez

NOTE: Necesita instalar la batería y activar el hotspot antes de usar su hotspot por primera vez.

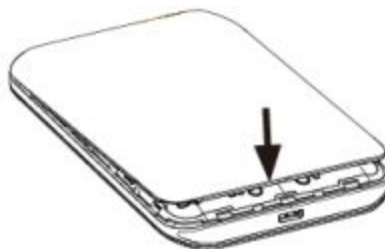
1. Retire la tapadera de la batería del hotspot levantándola en la dirección que se muestra.



- 1.1. Tome nota del SSID y la contraseña en la parte posterior de la tapadera de la batería. Necesitará esta información para conectar dispositivos a su hotspot.
2. Inserte la batería incluida con el embalaje original. Asegúrese de que los contactos de la batería y el hotspot estén alineados.



- 2.1. El lado de la batería con la escritura debe estar orientado hacia usted..
3. Coloque la cubierta de la batería presionando la cubierta sobre la parte posterior del hotspot. La cubierta encajará en su lugar. Por favor, asegúrese de que todas las pestañas estén bien colocadas. No debe haber espacios alrededor de la cubierta.



4. Oprime sin soltar el boton de power por 3 segundos para prender el hotspot.
 - 4.1. Todas las luces indicadoras LED se encenderán y destellarán de arriba a abajo..

5. El hotspot se activará automáticamente. Este proceso puede tardar hasta 10 minutos.
 - 5.1. Después de 10 minutos, el punto de acceso estará listo.

Cómo Conectar Dispositivos a Su Hotspot

1. Prenda el Wi-Fi del dispositivo que desea conectar a su hotspot.
 - 1.1. Su dispositivo proporcionará una lista de las redes wifi que estan disponibles.
2. Seleccione la red de Wi-Fi que coincida con el SSID del Paso 1 de la sección **Configuración Por Primera Vez** de este documento.
 - 2.1. El SSID se encuentra en el interior de la cubierta de la batería y normalmente tiene el siguiente formato: CoolpadSurf_####
3. Cuando se le solicite una contraseña, ingrese la contraseña del Paso 1 de la sección **Configuración Por Primera Vez** de este documento.
 - 3.1. La contraseña se encuentra en el interior de la tapa de la batería y normalmente tiene 8 dígitos.
 - 3.2. **NOTE:** Para conectar mas dispositivos a su hotspot, repita los pasos del 1-3.

Cómo Reiniciar a Su Hotspot

1. Asegúrese de que su hotspot esté prendido.
2. Oprima, sin soltar, los botones de Power y WPS por 13 segundos.
3. El reinicio está completo cuando todos los indicadores de LED hagan un flash azul cuatro veces.

Consejos De Uso De Su Hotspot

- **Ubicación:** El hotspot debe poder conectarse a la torre celular de Sprint para el servicio de datos. Para tener la conexión más fuerte / más rápida posible, ubique su hotspot cerca de una ventana o de una puerta orientada hacia afuera.
- **Distancia:** El dispositivo conectado al hotspot debe estar lo más cerca posible. Para una conexión más fuerte, limite la distancia entre el hotspot y su dispositivo.
- **Dispositivos:** La cantidad de dispositivos conectados al hotspot afecta la velocidad de Internet. Para lograr las velocidades más rápidas posibles, se recomienda que limite la cantidad de dispositivos conectados al punto de acceso al mismo tiempo. Dado que la transmisión de video consume una gran cantidad de bandwidth, recomendamos la transmisión de contenido en un dispositivo a la vez.
- **Batería:** Para prolongar la vida de la batería del hotspot, recomendamos desenchufar el hotspot cuando se acabe de cargar. Deje el hotspot desenchufado hasta que el indicador LED de la batería se ilumine en rojo y luego vuelva a cargarlo. Dejar el hotspot conectado en todo momento puede acortar la vida de la batería del hotspot.

Solución De Problemas

Problema: La batería esta inflada o el hotspot no carga.

- **Solución 1:** Si tiene problemas con la batería de su hotspot, entonces el hotspot necesita ser reemplazado. Si su hotspot esta bajo garantía, Mobile Citizen le reemplazara su hotspot gratuitamente. Les puede llamar al 877-216-9603. Si no está seguro si su hotspot está bajo garantía, favor de llamarles para confirmar. Para más información acerca de cómo llamar, favor de pasar al la sección **Servicio Técnico** de este documento. Si su hotspot no esta bajo garantía, necesitará comprar un nuevo hotspot.

Problema: Bajo señal o falla la conexión al internet.

- **Solución 1:** Recomendamos mover el hotspot alrededor de su hogar y encontrar una ventana o una puerta orientada hacia afuera que permita la conexión más fuerte.
- **Solución 2:** Si su dispositivo está lejos de su hotspot, las velocidades de Internet podrían ser afectadas. Por favor, mantenga sus dispositivos lo más cerca posible al hotspot.
- **Solución 3:** Las velocidades de Internet dependen de la congestión de la red. Durante las horas pico de uso de la red celular, normalmente en las noches



después de las 5 pm, la velocidad de Internet puede ser afectada. Si esto ocurre, use el dispositivo fuera de las horas pico.

Problema: No hay acceso al internet y el indicador LED de data está en rojo.

- **Solución 1:** Retire y vuelva a insertar la tarjeta SIM.
- **Solución 2:** El hotspot puede estar fuera de las áreas de cobertura de datos de Sprint. Utilice el punto de acceso en un área con cobertura de datos.

Problema: El hotspot se calienta.

- **Solución 1:** Si el hotspot a estado enchufado por varias horas, desenchufe el dispositivo y deje que se enfríe.
- **Solución 2:** Si dejo el hotspot dentro de un automóvil caliente, o bajo la luz directa del sol por varias horas, el hotspot se puede calentar de vez en cuando. Para prolongar la vida del hotspot, recomendamos que guarde y use el hotspot en una temperatura ambiente.
- **Solución 3:** Retire la batería y deje que el punto de acceso y la batería se enfríen. Vuelva a instalar la batería una vez que ambos se hayan enfriado lo suficiente.

Servicio Tecnico

human-I-T

Horario: Lunes - Viernes, 9am - 4pm PST

Mensajes de Texto: 562-372-6925 (La forma más rápida para comunicarse con nosotros!)

Llamadas: 888-268-3921 (Oprima 2 en el primer menu, y oprime 5 en el próximo menu.)

Correo Electronico: MC@human-I-T.org

human-I-T es responsable de toda la facturación, mientras Mobile Citizen se hace responsable del servicio técnico. Se puede comunicar con Mobile Citizen al **303-532-1084**, y luego oprima el 2 para ir directamente al departamento de servicio técnico. Cuando esté en el departamento de servicio técnico, una de dos cosas pueden suceder. O el teléfono sonara un poco, luego se conectará con un representante, o sonará y se le pedirá que deje un mensaje de voz. Por favor, deje un



mensaje. Mobile Citizen no devolvera su llamada al menos que deje un mensaje. Si llama temprano, le devolverán su llamada dentro del mismo día. De lo contrario, puede demorar hasta 1 día hábil en devolverle su llamada. Cuando se comunique con un representante, le pedirán el MEID o IMEI de su hotspot. El MEID o IMEI se puede encontrar en la parte posterior del hotspot, o en la caja original del hotspot. Cuando identifiquen su hotspot, le ayudarán a solucionar el problema. Por favor, háganos saber si se encuentra con algún problema al comunicarse con Mobile Citizen. Si no se contacta con nosotros, asumiremos que Mobile Citizen resolvió el problema.

Mobile Citizen

Horario: Lunes - Viernes, 7am - 4pm MST

Numero de Telefono: 877-216-9603 (Durante su horario normal)

Numero de Telefono: 877-879-5031 (Después de su horario normal)

Correo Electronico: customerservice@mobilecitizen.org