

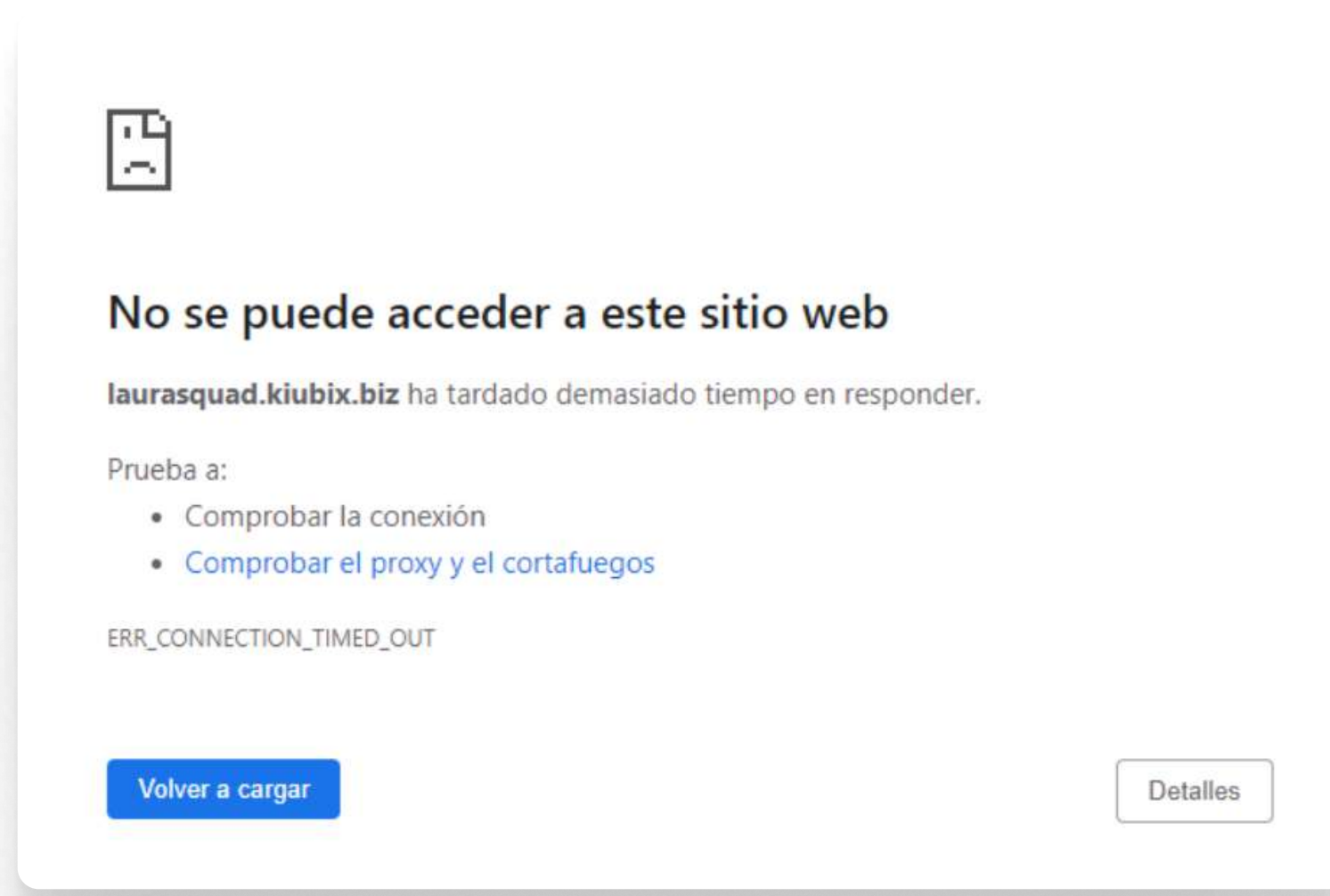
# Guía Básica para Desbloqueo de IP



## ¿CÓMO SÉ SI EL INCONVENIENTE QUE PRESENTO EN EL SERVICIO ES POR BLOQUEO DE IP?

Cuando presentamos el bloqueo de IP no podremos acceder a nuestros servicios contratados. Al ingresar a cualquiera de nuestros servicios ya sea nuestro sitio web, cPanel o Webmail indicará el mensaje: "No se puede acceder a este sitio web" como se muestra en la imagen a continuación:

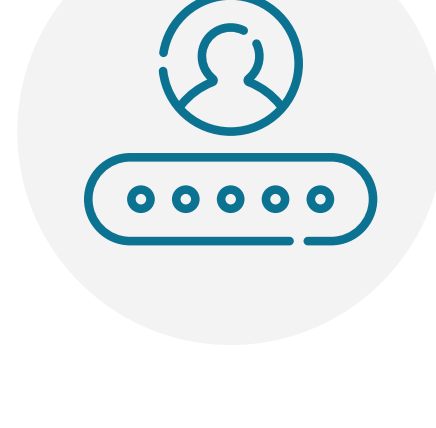
Tampoco podremos enviar/recibir correos desde la aplicación donde tenga configurada la cuenta de correo electrónico, mostrará el siguiente mensaje: "Error de envío o recepción"



## ¿POR QUÉ SUCEDE EL BLOQUEO DE IP?

Por motivos de seguridad, nuestro servidor bloquea determinadas direcciones IP cuando se han producido varios intentos de acceso a los servicios sin éxito.

El bloqueo se puede presentar por las siguientes razones:



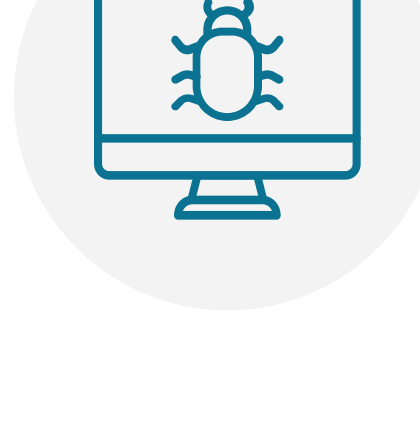
1. Al tratar de acceder al Panel de Control, webmail o por FTP con una contraseña errónea, el máximo de intentos son 5.



2. Si tiene un directorio protegido en su sitio web y se falla al ingresar la contraseña más de 5 veces.



3. Si las cuentas de correo no están correctamente configuradas en la aplicación (Outlook, Thunderbird, etc.) y constantemente le está solicitando la contraseña.



4. Si se tiene virus en algún equipo de cómputo dentro de su centro de trabajo.

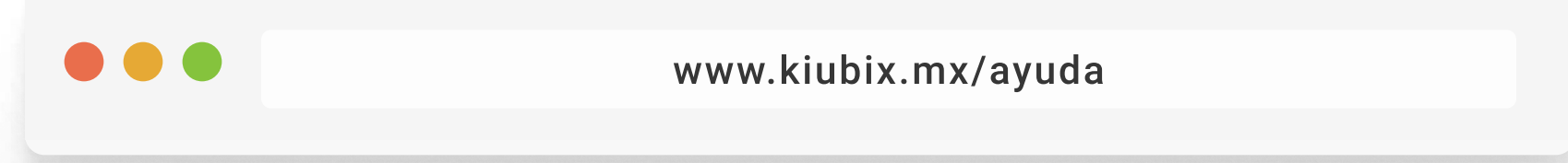
## Pasos a seguir:



Recuerda que la IP la puede bloquear un dispositivo conectado a tu misma red, aunque tú estés haciendo todo bien y tengas todo bien configurado tal vez alguien o algo en tu misma oficina esté bloqueando a todos.

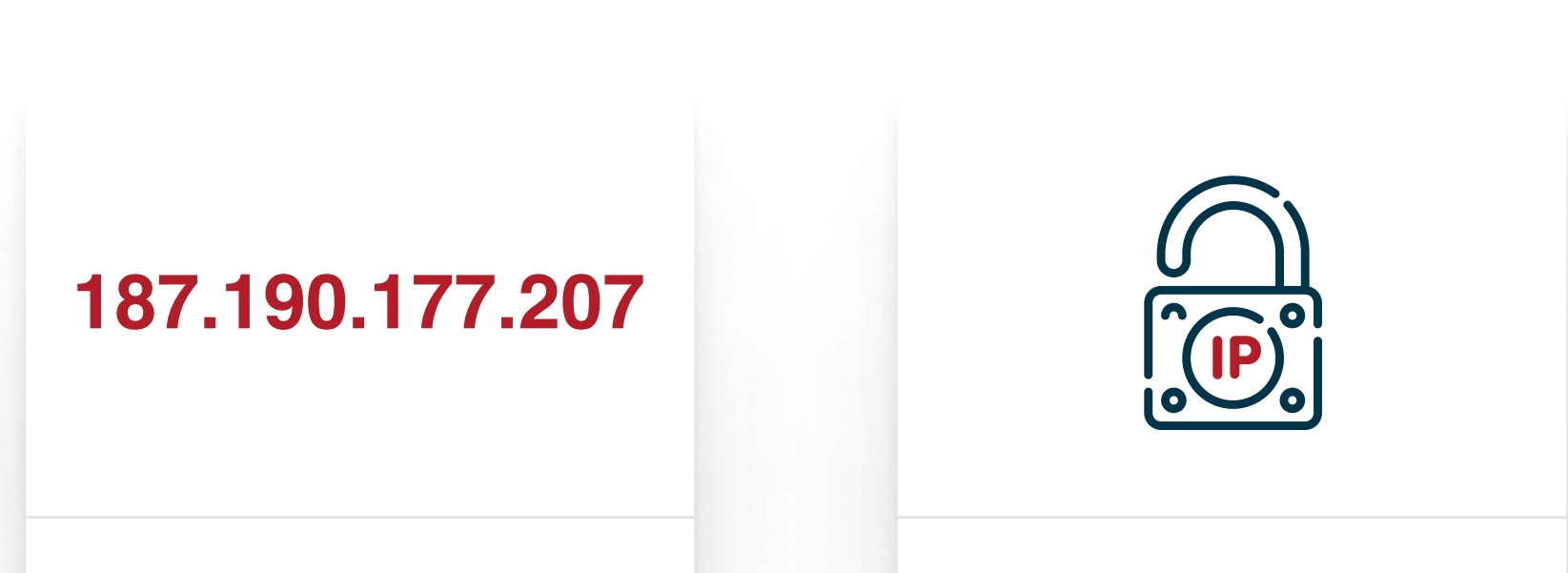
### 1. INGRESAR AL SITIO WEB

Para desbloquearla solo debes ingresar a [www.kiubix.mx/ayuda](http://www.kiubix.mx/ayuda)



### 2. LOCALIZAR EL ICONO DE DESBLOQUEO

En dicha página, encontrarás a primera vista estas dos herramientas, en la primera se mostrará la dirección IP pública de tu dispositivo, y en la segunda el icono para desbloquear la dirección.



### 3. HACER CLIC EN "DESBLOQUEAR IP"

Una vez hecho clic en la opción marcada, aparecerá una pantalla de carga como la mostrada a continuación, señal de que el proceso ha iniciado. Tomará unos cuantos segundos y se habrá recargado la página con tu dirección IP ahora desbloqueada. Cuando termine el proceso de desbloqueo trataremos nuevamente de acceder a nuestros servicios y/o enviar correos.



## ¿DESPUÉS DE REALIZAR LOS PASOS ANTERIORES, AÚN CONTINUÓ CON EL INCONVENIENTE?

Si aún realizados los pasos no puede acceder a sus servicios contratados o tiene un inconveniente diferente al bloqueo de IP, póngase en contacto con el Equipo de Soporte KIUBIX. Contamos con servicio las 24 horas del día los 365 días del año a través de tickets y/o correo.

Nuestro horario de atención telefónica es el siguiente:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Sábados y domingos de 9:00 a.m. a 3:00 pm.



#### CORREO

Contáctanos en alguno de los siguientes correos:  
[ayuda@kiubix.com](mailto:ayuda@kiubix.com)  
[hospedaje@kiubix.com](mailto:hospedaje@kiubix.com)



#### TELÉFONO

AGS 449 996 1460  
CDMX 55 5025 0872  
GDL 33 8852 9857  
MTY 81 4738 0947



#### CHAT

Ingresa al chat de soporte KIUBIX dentro del portal [www.kiubix.mx](http://www.kiubix.mx)