

AYUDA

Si tiene algún tipo de problema con su producto LaCie, consulte la tabla que se muestra a continuación con una lista de recursos disponibles.

Pedido	Origen	Descripción	Ubicación
1	Guía de instalación rápida	Pasos concisos a seguir para la instalación y ejecución del producto	Un folleto impreso o una caja de accesorios, incluida en la caja del producto o a través de una descarga en formato PDF desde la página del producto
2	Páginas de asistencia técnica	Incluyen temas de solución de problemas para las cuestiones más habituales	www.lacie.com/support/ , seleccione su producto y, a continuación, haga clic en la pestaña “Solución de problemas”.
3	Manual del usuario	Incluye los temas de solución de problemas más habituales	Consulte Temas de solución de problemas a continuación
4	Servicio técnico	Cree una cuenta en lacie.com , registre su producto y complete un billete de asistencia técnica	Cree una cuenta aquí: www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff

Nota: LaCie se dedica al suministro de productos de alta calidad que mejoran la vida de nuestros consumidores. Para ayudar a LaCie a ofrecer el mejor servicio técnico, le animamos a crear una cuenta y registrar su producto en www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff. De esta manera puede facilitarnos un feedback importante así como recibir información actualizada de su dispositivo LaCie.

TEMAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Nota: La sección interactiva de resolución de problemas es un modo altamente efectivo para resolver los problemas de su producto; la puede encontrar en www.lacie.com/support/. Seleccione su producto y, a continuación, pinche en la pestaña "Resolución de problemas".

Todos los Usuarios

Problema: Mi archivo se transfiere muy lentamente.

P: Conexión USB 3.0 ¿Está enchufada la unidad a través de un puerto USB 3.0 a un puerto USB 2.0 del ordenador o a un hub?

R: Si la unidad está conectada a un puerto o hub USB 2.0, ese comportamiento es normal. Un dispositivo de SuperSpeed USB 3.0 sólo puede funcionar con los niveles de rendimiento de USB 3.0 cuando está conectado directamente a un puerto USB 3.0 o un concentrador. En caso contrario, el dispositivo USB 3.0 funcionará con las tasas de transferencia del USB original más lentas. Considere adquirir una tarjeta USB 3.0 PCI Express Card (para ordenadores de sobremesa) o una ExpressCard 34 (para ordenadores portátiles) para que su ordenador alcance las velocidades totales de transferencia USB 3.0.

P: Conexión USB 3.0 ¿Ha instalado los controladores USB 3.0 en su ordenador?

R: Revise para ver que los controladores SuperSpeed USB 3.0 para su adaptador de bus anfitrión y el dispositivo han sido correctamente instalados. Si tiene dudas, desinstale los controladores y vuelva a instalarlos.

P: Conexión USB 3.0 ¿El ordenador o el sistema operativo son compatibles con SuperSpeed USB 3.0?

R: Consulte el embalaje del producto o la página de asistencia del producto en www.lacie.com/support/ para comprobar los requisitos mínimos del sistema.

P: ¿Está limitando la unidad de disco duro interna de su ordenador las velocidades de transferencia?

R: Si su ordenador cuenta con un disco duro interno de bajo rendimiento (normalmente un ordenador portátil o netbook), la velocidad de transferencia se verá limitada ya que la velocidad de transferencia de la unidad interna será considerablemente menor que la de la unidad del disco duro LaCie.

Problema: Aparecen mensajes de error en la transmisión de archivos y/o Time Machine no funciona.

P: ¿Recibió el mensaje "Error -50" al copiar en un almacenamiento?

R: Al copiar archivos o carpetas desde un ordenador a un volumen FAT 32, hay determinados caracteres que no pueden copiarse. Se trata, entre otros posibles, de los siguientes:

? < > / \ :

Debido a que no ofrece un rendimiento óptimo, LaCie no recomienda usar el sistema de archivos FAT 32 con su producto. Para obtener ayuda en cómo seleccionar un sistema de archivos, vea [Formateo y creación de particiones opcional](#) . Además, Time Machine es solo compatible con los discos formateados a HFS+ o HFS+ (Journaled). Vuelva a formatear la unidad para que sea compatible con Time Machine.

Problema: Un mensaje de error me indica que la unidad se ha desconectado

P: ¿Ha aparecido el mensaje cuando el ordenador estaba saliendo del modo inactivo?

R: Haga caso omiso de este mensaje. La unidad volverá a aparecer en el escritorio. Las unidades LaCie ahorran energía desacelerándose cuando el ordenador entra en el modo inactivo y, cuando éste se reactiva, es posible que no dé a la unidad tiempo suficiente para volver a acelerarse desde su modo inactivo.

Problema: La capacidad disponible indicada no parece ser la correcta.

P: Acabo de enviar varios archivos a la Papelera o Papelera de reciclaje desde mi disco duro Thunderbolt Series. ¿Por qué no aparece reflejado en el espacio disponible?

R: El espacio del disco no se recuperará hasta que el archivo se haya eliminado definitivamente. Para eliminar los archivos definitivamente, debe vaciar la papelera o papelera de reciclaje.

P: ¿Por qué la capacidad del volumen es menor que la que se especifica en el almacenamiento de Thunderbolt Series (solamente en discos duros)?

R: Tras el formateo, la capacidad disponible de una unidad será menor de lo especificado en la caja. La diferencia se basa en cómo el sistema operativo visualiza la capacidad. Por ejemplo, un disco duro que puede almacenar 500.000.000.000 bytes se divide en 1.000.000.000 para igualar 500 GB. Ésta es la capacidad real que se indica en la caja del fabricante. El sistema operativo usa una matemática ligeramente distinta, al dividir 500.000.000.000 por 1.073.741.824 para que sea igual a 466 GB.

Usuarios de Mac

Problema: La unidad no aparece en mi ordenador.

P: ¿Está configurado su Finder para no mostrar las unidades de disco duro en el escritorio?

R: Vaya a su Finder y compruebe si se ha seleccionado **Preferencias > Ficha general > Mostrar estos elementos en el escritorio:** y, a continuación, **Discos duros**. Si no es así, continúe con el siguiente tema.

P: ¿Está conectado a un Mac compatible con la tecnología Thunderbolt?

R: El tipo de conexión para la tecnología Thunderbolt en Mac es Mini DisplayPort. A pesar de que los ordenadores Macintosh anteriores incluyen uno o más Mini DisplayPorts, solamente se usan para conectar uno o

más monitores. Tome en cuenta que las Macs originales con Mini DisplayPorts no son compatibles con los periféricos de tecnología Thunderbolt como el almacenamiento de LaCie Thunderbolt Series.

P: He conectado el producto Thunderbolt Series a mi nuevo Mac con un cable de Mini DisplayPort antiguo que uso para mis monitores. ¿Por qué no se instala mi Thunderbolt Series en el ordenador?

R: El dispositivo de almacenamiento Thunderbolt Series requiere cables específicos para la tecnología Thunderbolt. Visite www.lacie.com para obtener más información sobre los cables que son compatibles con la tecnología Thunderbolt.

P: ¿Ha seguido los pasos de instalación correctos?

R:

- Revise los pasos de instalación ([Cómo realizar la conexión](#)).
 - Asegúrese de que el cable de alimentación está conectado a una toma de corriente o a una regleta de alimentación que funcione y de que el botón de encendido tanto del d2 como de la regleta (en su caso) está encendido.
 - Solamente utilice un cable que sea compatible con la tecnología Thunderbolt en una Mac.
 - Compruebe ambos extremos del cable y asegúrese de que están completamente insertados en sus respectivos puertos.
 - Intente desconectar el cable y espere 10 segundos antes de volver a conectarlo.
 - Si la unidad sigue sin ser reconocida, reinicie el ordenador e inténtelo otra vez.
-

Usuarios Windows

Problema: La unidad no aparece en mi ordenador.

P: ¿Está conectando el producto a un ordenador mediante la interface de Thunderbolt y no ha instalado los controladores?

R: Se necesitan controladores para la interfaz de Thunderbolt. Desconecte el cable Thunderbolt y conecte el cable USB. Para instalar los controladores siga los pasos que se indican en [Instalar controladores \(solo para Windows\)](#). Desconecte a continuación el cable USB y conecte el cable Thunderbolt.

P: ¿Están conectados firmemente ambos extremos del cable USB 3.0?

R:

- Utilice únicamente un cable USB 3.0.
 - Compruebe ambos extremos del cable y asegúrese de que están completamente insertados en sus respectivos puertos.
 - Intente desconectar el cable y espere 10 segundos antes de volver a conectarlo.
 - Si la unidad sigue sin ser reconocida, reinicie el ordenador e inténtelo otra vez.
-

P: ¿Está conectada la fuente de alimentación?

R: Asegúrese de que el cable de alimentación está conectado a una toma de corriente o a una regleta de alimentación que funcione y de que el botón de encendido tanto del d2 como de la regleta (en su caso) está

encendido.

P: ¿Aparece la unidad en el Administrador de dispositivos?

R: Todas las unidades de LaCie aparecen en al menos una ubicación del Administrador de dispositivos.

Para acceder al Administrador de dispositivos, haga clic en **Inicio** y seleccione **Ejecutar** en el menú. En Windows Vista, la opción “Ejecutar” no aparece de forma predeterminada, por lo que deberá presionar el [botón de Windows] y [R] en su teclado.

Introduzca el comando: **devmgmt.msc**

Haga clic en **Aceptar** y se abrirá la pantalla del Administrador de dispositivos. Para la solución de problemas, vea en la sección **Unidades de Disco**. Puede ser necesario hacer clic en **+** en el lado izquierdo.

Si no está seguro de si aparece o no su unidad, desenchúfela y vuelva a conectarla. La entrada que aparezca será su unidad LaCie.

P: ¿Todavía no aparece su disco?

R: Continúe con los temas de solución de problemas físicos descritos anteriormente.

P: ¿Aparece su unidad junto a un icono poco corriente?

R: El Administrador de Dispositivos de Windows generalmente pueden proporcionar información acerca de fallas en los accesorios. No muestra la causa exacta, o una solución, pero le puede ayudar a resolver la mayoría de los problemas.

Este icono no usual puede mostrar un dispositivo con problemas. En lugar del icono normal basado en el tipo de dispositivo, se trata de un signo de exclamación, un signo de interrogación o una X.

Haga clic con el botón derecho sobre este icono y seleccione **Propiedades**. La pestaña **General** mostrará por qué el dispositivo no está funcionando.

¿Sigue sin funcionar? Puede haber un problema de hardware u otro problema. Es momento de ponerse en contacto con www.lacie.com/support/.
