

# 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	<a href="http://www.lacie.com/support/">www.lacie.com/support/</a> , 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 <b>Temas de solución de problemas</b> a continuación
4	Servicio técnico	Cree una cuenta en <a href="http://www.lacie.com">lacie.com</a> , registre su producto y complete un billete de asistencia técnica	Cree una cuenta aquí: <a href="http://www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&amp;rtn=mystuff">www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&amp;rtn=mystuff</a>

**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](http://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 PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**Nota:** La solución interactiva de problemas, una manera altamente eficaz de resolver los problemas que pueda experimentar con su producto, se encuentra disponible en [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/). Seleccione su producto y, a continuación, haga clic en la pestaña “Solución de problemas”.

### Todos los usuarios

#### Problema: Mi archivo se transfiere muy lentamente.

P: ¿Está enchufada la unidad de disco duro a través de un puerto USB 3.0 a un concentrador o a un puerto USB 2.0 del ordenador?

R: Si la unidad de disco duro está conectada a un concentrador o a un puerto USB 2.0, ese comportamiento es normal. Un dispositivo SuperSpeed USB 3.0 solo puede funcionar con los niveles de rendimiento de USB 3.0 cuando está conectado directamente a un concentrador o a un puerto USB 3.0. En caso contrario, el dispositivo USB 3.0 funcionará con la velocidad de transferencia del USB original, que es más lenta.

---

P: ¿Está seguro de que está utilizando un dispositivo de conexión periférico, un adaptador de bus host o un concentrador USB 3.0?

R: Compruebe que los controladores SuperSpeed USB 3.0 para el dispositivo USB 3.0 se han instalado correctamente. En caso de duda, desinstale los controladores y vuelva a instalarlos.

---

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

R: Consulte el embalaje del producto o la página web de asistencia del producto en [www.lacie.com/support/](http://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 una unidad de disco duro interna de bajo rendimiento (normalmente un ordenador portátil o un equipo ultraportátil), la velocidad de transferencia se verá limitada, ya que la velocidad de transferencia de la unidad de disco duro interna será considerablemente menor que la de la unidad de disco duro LaCie.

---

#### Problema: Recibo un mensaje de error que me indica que la unidad de disco duro se ha desconectado.

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

R: Haga caso omiso de este mensaje. La unidad de disco duro volverá a aparecer en el escritorio. Las unidades de disco duro LaCie ahorran energía reduciendo la velocidad cuando el ordenador entra en el modo de

suspensión y, cuando este se reactiva, es posible que no dé a la unidad de disco duro el tiempo suficiente para volver a aumentar la velocidad desde el modo de suspensión.

---

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

P: Acabo de enviar una gran cantidad de archivos a la Papelera o Papelera de reciclaje desde mi unidad de disco duro. ¿Por qué no aparece reflejado en el espacio disponible?

R: El espacio en disco no se recuperará hasta que el archivo no 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 inferior a la especificada?

R: Tras el formateo, la capacidad disponible de una unidad de disco duro será inferior a la especificada en la caja. La diferencia estriba en cómo visualiza la capacidad el sistema operativo. Por ejemplo, una unidad de disco duro que puede almacenar 500.000.000.000 bytes se divide entre 1.000.000.000, que equivale a 500 GB. Esta es la capacidad real que se indica en la caja del fabricante. El sistema operativo utiliza una matemática ligeramente distinta al dividir 500.000.000.000 entre 1.073.741.824, que equivale a 466 GB.

---

## Mac

### Problema: La unidad de disco duro no aparece en mi ordenador.

P: ¿Está configurado el Finder para mostrar las unidades de disco duro en el escritorio?

R: Compruebe el **Finder > Preferencias > pestaña General > Mostrar estos ítems en el escritorio**. Asegúrese de que se ha seleccionado la opción **Discos duros**.

---

P: ¿Ha seguido los pasos de instalación correctos?

- R:
- Revise los pasos de instalación ([Realización de la conexión](#)).
  - Asegúrese de que la fuente de alimentación está conectada a una toma de corriente o a una regleta de alimentación que funcionen y de que el botón de encendido, tanto de la unidad d2 como de la regleta (si procede), está encendido.
  - Compruebe ambos extremos del cable de interfaz para asegurarse de que están bien introducidos en sus respectivos puertos.
  - Pruebe a desconectar el cable y espere 10 segundos antes de volver a conectarlo.
  - Si la unidad de disco duro sigue sin ser reconocida, reinicie el ordenador e inténtelo de nuevo.
- 

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

P: ¿Recibió el mensaje “Error -50” al realizar la copia en el dispositivo de almacenamiento?

R: Al copiar archivos o carpetas desde un ordenador en 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 utilizar el sistema de archivos FAT 32 con el producto. Consulte [Formateo y creación de particiones opcionales](#) para obtener ayuda sobre cómo seleccionar un sistema de archivos. Además, Time Machine solo es compatible con las unidades de disco duro formateadas en HFS+ o HFS+ (registradas). Vuelva a formatear la unidad de disco duro para que sea compatible con Time Machine.

---

## Usuarios de Windows

### Problema: La unidad de disco duro no aparece en mi ordenador.

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

R:

- Utilice únicamente un cable USB 3.0.
  - Compruebe ambos extremos del cable para asegurarse de que están bien introducidos en sus respectivos puertos.
  - Pruebe a desconectar el cable y espere 10 segundos antes de volver a conectarlo.
  - Si la unidad de disco duro sigue sin ser reconocida, reinicie el ordenador e inténtelo de nuevo.
- 

P: ¿Está conectada la fuente de alimentación?

R: Asegúrese de que la fuente de alimentación está conectada a una toma de corriente o a una regleta de alimentación que funcionen y de que el botón de encendido, tanto de la unidad d2 como de la regleta (si procede), está encendido.

---

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

R: Todas las unidades de disco duro 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 pulsar el [botón de Windows] y [R] en el teclado.

Introduzca el comando: **devmgmt.msc**

Haga clic en **Aceptar** y se abrirá la pantalla del Administrador de dispositivos. Para la solución de problemas, consulte la sección **Unidades de disco**. Puede que sea necesario hacer clic en la tecla +, situada en el lateral izquierdo.

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



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

R: Generalmente, el Administrador de dispositivos de Windows puede proporcionar información acerca de los fallos en los accesorios. No muestra la causa exacta, ni una solución, pero le puede ayudar a resolver la mayoría de los problemas.

Un dispositivo problemático se puede encontrar por medio de un icono inusual. En lugar del icono normal basado en el tipo de dispositivo, se muestra un signo de exclamación, de interrogación o una X.

Haga clic con el botón derecho del ratón en este icono y, a continuación, seleccione la opción **Propiedades**. La pestaña **General** mostrará por qué no está funcionando el dispositivo.

¿Sigue sin funcionar? Puede tratarse de un defecto del hardware o de otro problema. Es el momento de ponerse en contacto con [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/).