

# 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 DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**Nota:** La sección interactiva de resolución de problemas es un modo altamente efectivo de resolver los problemas de su producto; la puede encontrar en [www.lacie.com/support/](http://www.lacie.com/support/). Seleccione su producto y, a continuación, haga clic en la pestaña “Resolución de problemas”.

### Problema: No veo mis discos de Thunderbolt Series.

P: ¿Hay otros dispositivos de tecnología Thunderbolt conectados al mismo puerto?

R: Desconecte cualquier otro dispositivo Thunderbolt y vea si el volumen de Thunderbolt Series aparece en el escritorio.

---

P: ¿El icono o iconos del(los) volumen(es) de Thunderbolt Series aparece(n) en el escritorio?

R: El(Los) icono(s) de la unidad del almacenamiento de Thunderbolt Series deben aparecer en su escritorio. Confirme que la preferencia del buscador para mostrar los discos externos en el escritorio esté seleccionada en **Buscador > Preferencias > General**.

---

P: ¿La carcasa de Thunderbolt Series está conectada a un ordenador Macintosh que sea 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: ¿Ha seguido los pasos de instalación correctos?

R: Revise los pasos de instalación ([Cómo realizar la conexión](#)). Asegúrese de que ambos extremos del cable de la tecnología Thunderbolt estén conectados firmemente a los puertos y que el dispositivo esté recibiendo alimentación a través de la fuente de alimentación que se incluye.

---

P: Conecté la carcasa Thunderbolt Series a mi nueva Mac con un cable de Mini DisplayPort viejo que uso para mis monitores. ¿Por qué no puedo ver el(los) volumen(es) de Thunderbolt Series en el escritorio?

R: El almacenamiento Thunderbolt Series requiere de cables contruidos específicamente para la tecnología Thunderbolt. Visite [www.lacie.com](http://www.lacie.com) para obtener más información sobre los cables que son compatibles con la tecnología Thunderbolt.

---

P: Conecté un cable que es compatible con la tecnología Thunderbolt a mi nueva Mac pero la carcasa de Thunderbolt Series: (a) no enciende o (b) no recibe suficiente alimentación.

R: La carcasa de Thunderbolt Series debe recibir alimentación a través de la fuente de alimentación que se incluye. Consulte [Cómo realizar la conexión](#).

---

P: ¿Están conectados de forma segura ambos extremos del cable de tecnología Thunderbolt?

R:

- Solamente utilice un cable que sea compatible con la tecnología Thunderbolt en una Mac.
- Compruebe ambos extremos del cable de tecnología Thunderbolt para asegurarse de que están completamente insertados en sus respectivos puertos.
- Intente desconectar el cable de tecnología Thunderbolt y luego espere 10 segundos antes de volver a conectarlo.
- Si la unidad sigue sin ser reconocida, reinicie el ordenador e inténtelo otra vez.

## Problema: Estoy recibiendo mensajes de error en la transmisión de archivos y 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 el almacenamiento de Thunderbolt Series. Considere formatear la unidad como HFS+ (con registro) con un Conjunto RAID duplicado o con bandas. Consulte [Formateado](#). Además, Time Machine solo es compatible con discos formateados en HFS+ o HFS+ (con registro). Vuelva a formatear la unidad para compatibilidad con Time Machine

---

P: ¿Recibió un mensaje de error diciendo que la unidad ha sido desconectada al salir del modo Inactivo?

R: Ignore este mensaje. La unidad volverá a aparecer en el escritorio.

---

## Problema: El espacio del disco no parece estar bien.

P: Acabo de enviar un varios archivos a la Papelera desde mi almacenamiento de Thunderbolt Series. ¿Por qué no veo más espacio para copiar nuevos archivos?

R: No se recuperará el espacio en disco hasta que se borre el archivo. Para eliminar los archivos para siempre:

- Haga clic en el icono **Papelera** en el Escritorio.
- Se abrirá una ventana de Buscador. Haga clic en **Vaciar** en la esquina superior derecha.

---

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.

---

## Problema: Tengo que reconstruir el Conjunto RAID duplicado.

P: Acabo de recibir mi disco de reemplazo de LaCie. ¿Cómo reconstruyo mi Conjunto RAID duplicado?

R: Consulte [Apple Support](#) para conocer las instrucciones sobre la construcción de un Conjunto RAID duplicado.

---