

OBTENTION D'AIDE

Si vous rencontrez des problèmes avec votre produit LaCie, consultez la tableau ci-après pour la liste des ressources disponibles.

Commande	Source	Description	Emplacement
1	Guide d'installation rapide	Étapes concises pour configurer et utiliser votre produit	Soit une brochure imprimée, soit un boîtier d'accessoires inclus dans le boîtier du produit ou télécharger le fichier PDF à partir de la page du produit
2	Pages de soutien	Comprend des rubriques de dépannage interactives pour la majorité des problèmes communs	www.lacie.com/support/ , sélectionnez votre produit, puis cliquez sur l'onglet "Dépannage"
3	Manuel d'utilisation	Comprend des rubriques de dépannage communes	Voir Rubriques de dépannage ci-après
4	Service clientèle	Créez un compte sur lacie.com , enregistrez votre produit et remplissez un ticket d'assistance	Créez un compte ici : www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff

NB : LaCie a pour mission de fournir des produits de qualité supérieure afin d'enrichir la vie de ses clients. Afin d'aider LaCie à offrir une assistance à la clientèle de meilleure qualité, nous vous encourageons à créer un compte et à enregistrer votre produit sur www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff. Vous pouvez ainsi nous transmettre des retours d'informations importantes et recevoir des mises à jours relatives à votre périphérique LaCie.

MISES À JOUR DU LOGICIEL

LaCie sort régulièrement des mises à jour de micrologiciel pour améliorer la fonctionnalité des produits. Veuillez rechercher régulièrement des mises à jour récentes pour le micrologiciel et LaCie Network Assistant afin de bénéficier de performances optimales. Voir [Mise à jour logicielle du produit](#) pour plus de détails.

RUBRIQUES SUR LE DÉPANNAGE

Remarque : le dépannage interactif, un moyen très efficace de résoudre les problèmes rencontrés avec votre produit, est disponible sur www.lacie.com/support/. Sélectionnez votre produit, puis cliquez sur l'onglet "Dépannage".

Dépannage de la connexion réseau

J'ai connecté un disque USB sur le port du périphérique USB, mais le disque n'apparaît pas sur le réseau et n'est pas listé dans LaCie Network Assistant.

Q : Le lecteur USB est-il formaté ?

R : Les périphériques USB doivent être formatés pour pouvoir être reconnus par le LaPlug. Pour plus de détails, consultez le manuel d'utilisation du périphérique.

Q : Le périphérique ou le câble USB est-il défectueux ?

R : Testez le périphérique et le câble en le connectant à un ordinateur. S'il se monte correctement sur l'ordinateur mais pas sur le LaPlug; essayez d'utiliser un câble USB différent. Vous pouvez également essayer d'utiliser une alimentation spécifique avec le disque afin d'éviter que la source du problème soit une alimentation insuffisante.

Le LaPlug n'apparaît pas sur le réseau.

Q : La configuration de l'ordinateur répond-elle à la configuration minimale requise du système ?

R : Vérifiez [Introduction](#) pour plus d'informations.

Q : L'alimentation du produit est-elle bien branchée, et le voyant à l'avant du disque est-il allumé ?

R : Vérifiez que le bloc d'alimentation est correctement branché (voir [Installation](#) pour plus d'informations) ; que le système a été alimenté en appuyant sur le bouton d'alimentation jusqu'à ce que le voyant clignote en bleu ; et que la prise à laquelle l'alimentation est branchée est alimentée ou délivre une alimentation suffisante.

Q : Le voyant situé à l'avant du périphérique clignote-t-il pendant une période indéfinie ?

R : Si le voyant clignote ou ne s'allume pas, l'alimentation peut être défectueuse. Contactez votre revendeur LaCie ou l'assistance clientèle LaCie.

Q : Les deux extrémités du câble d'interface sont-elles correctement branchées ?

A: Débranchez le câble Ethernet, patientez 10 secondes, puis rebranchez-le. Assurez-vous que les connecteurs d'interface sont alignés correctement. Le câble Ethernet ne peut s'insérer que dans un sens. Assurez-vous qu'il est correctement orienté. Pour brancher le connecteur Ethernet, positionnez-le bien en face du port Ethernet et insérez-le à fond. Assurez-vous que vous utilisez le cordon Ethernet fourni dans la boîte LaCie LaPlug.

Q : Problèmes sur les réseaux sans serveur DHCP ?

R : Par défaut, le LaCie LaPlug est configuré pour récupérer son adresse IP à partir d'un serveur DHCP. Si le réseau est géré par un serveur DHCP et que vous ne pouvez pas accéder au LaCie LaPlug, pensez à consulter le journal du serveur DHCP. Pour obtenir l'adresse IP, exécutez LaCie Network Assistant situé sur le CD-ROM LaCie Storage Utilities. Si aucun serveur DHCP n'est détecté, le produit va lancer APIPA afin de s'attribuer une adresse IP. Pour modifier cette adresse IP, voir **Tableau de bord > Réseau LAN**.

LaCie Network Assistant ne fonctionne pas tel que décrit dans ce manuel.

Q : Utilisez-vous une version obsolète de LaCie Network Assistant ?

R : Installez la dernière version de LNA (voir [ici](#)) pour vous assurer du bon fonctionnement de toutes les fonctions.

J'ai remarqué un délai d'accès aux partages.

Q : Effectuez-vous des transferts simultanés de plusieurs fichiers ?

A: L'accès à un partage peut être ralenti pendant des transferts simultanés de fichiers.

Dépanner le serveur multimédia

J'ai activé le service multimédia de mon LaPlug, mais je ne peut pas y accéder en utilisant mon périphérique UPnP/DLNA.

Q : Avez-vous défini l'un de vos périphériques USB comme volume principal ?

R : Voir [Tableau de bord - Disques](#).

Je ne peux pas configurer WMP pour trouver des fichiers sur le périphérique USB connecté au LaPlug.

Q : Avez-vous ajouté le partage LaPlug ou le fichier dans un partage de la bibliothèque WMP ?

R : Voir [Serveurs multimédias - Windows Media Player](#).

Certains fichiers situés sur le LaPlug ne sont pas reconnus par WMP.

Problème avec la compatibilité des types de fichiers ?

R : Certains types de fichiers ne peuvent être lus dans WMP. Cliquez [ici](#) pour consulter la liste des fichiers non lus. Notez que WMP est actuellement incompatible avec le format MKV.

Certains fichiers stockés sur le LaPlug apparaissent dans ma liste de lecture iTunes partagée, mais certains n'y apparaissent pas.

Q : Le type de fichier est-il compatible avec le serveur de musique iTunes ?

A: Le serveur iTunes prend en charge uniquement les types de fichier suivants : .mp3, .wav, .aac, .pls et .m3u. Les autres fichiers seront ignorés.

J'ai activé mon service multimédia LaPlug, mais je ne vois pas le nom de l'appareil dans iTunes.

Q : Avez-vous activé le partage de bibliothèque dans iTunes ?

R : Sélectionnez **Préférences > Partage > Rechercher des bibliothèques partagées**.

Certains fichiers stockés sur le LaPlug apparaissent sur ma Xbox/PS3, mais certains n'y apparaissent pas.

Problème avec la compatibilité des types de fichiers ?

A: Certains types de fichier ne peuvent être lus par la Xbox et la PS3. Cliquez [ici](#) pour consulter la liste des fichiers non lus par la PS3 et [ici](#) pour la liste des fichiers non lus par la Xbox.