

HELP

Als u problemen ervaart met uw LaCie-product, raadpleegt u de onderstaande tabel voor een lijst met beschikbare bronnen.

Volgorde	Bron	Beschrijving	Locatie
1	Snelle installatiegids	Precieze stappen die u kunt volgen om uw product aan de praat te krijgen	Boekje of doos met accessoires en meegeleverd in de doos van het product, of download de PDF vanaf de productpagina
2	Supportpagina's	Bevatten onderwerpen over probleemoplossing voor de meest voorkomende problemen	www.lacie.com/nl/support/ , selecteer uw product en klik dan op het tabblad „Probleemonderzoek”
3	Gebruikershandleiding	Bevat een hoofdstuk over algemene probleemoplossing	Raadpleeg hieronder Probleemoplossing
4	Klantenondersteuning	Maak een account op lacie.com , registreer uw product, en dien een ondersteuningsticket in	Maak hier een account: www.lacie.com/nl/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff

Opmerking: LaCie is gespecialiseerd in het leveren van producten van hoge kwaliteit die de levens van onze klanten bevorderen. Om LaCie te helpen bij het verlenen van de beste klantenservice, vragen we u een account te maken en uw product te registreren op: www.lacie.com/nl/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff. U kunt ons belangrijke feedback geven en nieuwe informatie over uw LaCie-apparaat ontvangen.

PROBLEMEN OPLOSSEN - ONDERWERPEN

Opmerking: interactieve probleemoplossing, een uiterst efficiënte manier om problemen met uw product te verhelpen, is beschikbaar op www.lacie.com/support/. Selecteer uw product en klik op het tabblad „Problemen oplossen”.

Problemen oplossen

De LaCie Fuel is een plug-and-play-apparaat, maar in bepaalde situaties vragen de installatie en het gebruik iets meer aandacht. Hieronder volgt een overzicht met oplossingen voor algemene problemen.

Het duurt lang voordat mijn bestanden in de LaCie Media-app of webbrowser worden weergegeven

De LaCie Fuel scant eenmalig de content die u op de harde schijf zet. Het scannen kan enige tijd in beslag nemen wanneer u een groot aantal gegevens heeft gekopieerd.

Als u onlangs content op de LaCie Fuel heeft gezet en u ziet de bestanden niet: tik op **Vernieuwen** in de LaCie Media-app of druk op **Vernieuwen** om de pagina die u in een browser bekijkt, bij te werken.

Ik kan geen draadloze verbinding maken met de LaCie Fuel

- Controleer of de LaCie Fuel is losgekoppeld van de computer en aanstaat en of het blauwe Wi-Fi-lampje brandt.
Tip: De LaCie Fuel werkt niet draadloos als het apparaat op de computer is aangesloten.
- Controleer of de LaCie Fuel is geselecteerd in de lijst met draadloze netwerken op het apparaat. Als u buiten het draadloze bereik van de LaCie Fuel komt, wordt de draadloze verbinding met de LaCie Fuel verbroken.
- Controleer of de LaCie Fuel volledig is opgeladen. Als het lampje rood is, laadt u het apparaat op totdat het lampje groen is.
- Als u weet dat de LaCie Fuel signalen uitzendt, maar u kunt geen verbinding met het apparaat maken, zijn er mogelijk te veel apparaten met de LaCie Fuel verbonden. U kunt maximaal vijf draadloze apparaten aansluiten, of drie apparaten wanneer u tegelijkertijd draadloos HD-video streamt. Probeer één van de apparaten los te koppelen.
- Als u via een browser probeert te streamen, controleert u dan of de draadloze verbinding op het apparaat is ingeschakeld. Open een willekeurige URL; u wordt doorverwezen naar de hoofdpagina van de LaCie Fuel.
- Klik op de knop **Vernieuwen** in uw browser.
- Indien u een foutmelding krijgt zoals "U bent niet verbonden met Wi-Fi. Open de Wi-Fi-instellingen van uw apparaat en selecteer **LaCie Fuel** in de lijst met draadloze netwerken", maakt u de installatie van de LaCie Media-app ongedaan en installeert u de app opnieuw op uw mobiele apparaat.

Sommige bestanden worden op mijn LaCie Fuel afgespeeld, maar andere niet

De LaCie Media-app is de beste manier om uw LaCie Fuel te beheren en mediabestanden af te spelen die worden ondersteund door uw mobiele apparaat. Maar sommige bestanden kunnen niet worden afgespeeld in de app omdat LaCie Media media op het apparaat niet converteert of transcodeert. Indien uw mediabibliotheek veel bestanden bevat die niet door uw mobiele apparaat worden ondersteund, kunt u het volgende doen:

- Transcodeer en converteer de bestanden op uw computer naar een compatibele indeling voordat u deze kopieert naar de LaCie Fuel. LaCie Media speelt de bestanden af zodra deze zijn geconverteerd naar een media-indeling die door uw mobiele apparaat wordt ondersteund.
- Probeer een andere app op uw mobiele apparaat die de mediabestanden wel kan afspelen. Wanneer u in de app store een geschikte app zoekt, moet u er op letten dat de app:
 - uw bestandstypes ondersteunt
 - netwerk- en draadloze apparatuur ondersteunt

Wanneer u een andere app gebruikt:

1. Controleer of u bent verbonden met Wi-Fi van LaCie Fuel.
2. Kies netwerk-/draadloos apparaat als de bron.
3. Kies de LaCie Fuel als bronafspeelapparaat.

Belangrijke informatie: LaCie aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor het gebruik van andere apps of toepassingen voor transcoding. Bovendien moet u bij alle vragen over verbinding met LaCie-apparatuur en bestandsconversie met apps van derden de documentatie of website van de desbetreffende app of contact opnemen met de fabrikant van de app.

Ik heb een videobestand gekocht bij iTunes® en naar de LaCie Fuel gekopieerd, maar het wordt niet afgespeeld

Video's die via iTunes worden gekocht, zijn met DRM (Digital Rights Management) beveiligd. Als u deze video's wilt afspelen, moet u uw Apple-apparaat synchroniseren met uw iTunes-account. Dan pas kunt u de nieuwe bestanden vanaf de LaCie Fuel afspelen.

Wanneer u een bij iTunes aangeschafte video in de LaCie Media-app wilt afspelen, gebeurt dit vanuit de Safari-browser.

Ik kan vanaf mijn smartphone geen verbinding maken met de LaCie Fuel

Controleer of u in de lijst met draadloze netwerken LaCie Fuel heeft geselecteerd. Meer informatie vindt u onder [Verbinding maken met het apparaat](#).

Mijn computer kan geen verbinding maken met de LaCie Fuel

Controleer of u de draadloze instellingen heeft ingeschakeld, en selecteer in de lijst met draadloze netwerken **LaCie Fuel**. Meer informatie vindt u onder [Verbinding maken met het apparaat](#).

De LaCie Fuel schakelt zichzelf uit

Uw apparaat staat mogelijk op stand-by. De LaCie Fuel is voorzien van een energiezuinige modus. Het apparaat wordt op stand-by gezet als het gedurende 5 minuten niet actief is geweest. Het wordt automatisch weer actief zodra u het opent.

Ik weet dat de LaCie Fuel signalen uitzendt, maar ik kan geen verbinding maken

Er kunnen drie of meer draadloze apparaten tegelijkertijd vanaf de LaCie Fuel streamen. Meer informatie vindt u onder [Verbinding maken met het apparaat](#).

De LaCie Fuel piept als ik deze aansluit op de computer

Controleer:

- De batterij. Mogelijk moet deze worden opgeladen.
- De USB-aansluiting van de computer. Sommige USB-poorten leveren beperkt stroom aan aangesloten apparatuur. Probeer een andere USB-poort op uw computer (indien beschikbaar).

Kopiëren vanaf mijn computer naar de LaCie Fuel gaat erg langzaam

Er zijn twee redenen waarom het kopiëren van content van uw computer naar de LaCie Fuel niet zo snel gaat als verwacht:

1. De computer is verbonden met het Wi-Fi-netwerk van de LaCie Fuel. Het kopiëren kan langzaam gaan, in het bijzonder wanneer de bestanden groot zijn en u veel bestanden tegelijk wilt kopiëren. Sluit de LaCie Fuel aan op uw computer met behulp van de meegeleverde USB 3.0-kabel.
2. Uw computer heeft geen USB 3.0-poort. Kopiëren vanaf een computer gaat sneller via een USB 3.0-poort. De LaCie Fuel kan worden aangesloten op een USB 2.0-poort maar de overdrachtsnelheid is beperkt tot de USB 2.0-snelheid.

Albumhoezen worden in mijn diavoorstellingen weergegeven

De LaCie Fuel neemt foto's die groter zijn dan 50 KB, op in de collectie foto's. Albumhoezen die groter zijn, worden dan ook in de diavoorstellingen weergegeven. Om te voorkomen dat albumhoezen in diavoorstellingen worden weergegeven, moeten deze kleiner dan 50 KB zijn.

Content wordt niet weergegeven wanneer ik in het zoekveld van een browser LaCie Fuel invoer

LaCie Fuel kopieert geen content van uw mobiele apparatuur of computer indien u iets in het zoekveld van de webbrowser invoert. Verwijder uw content uit het zoekveld, typ een andere waarde in het veld voor het URL-adres en druk op **Enter**. Het kopiëren moet nu beginnen.