

OBTER AJUDA

Se tiver problemas com o seu produto LaCie, consulte a tabela abaixo para obter uma lista de recursos disponíveis.

Ordem	Origem	Descrição	Localização
1	Guia de Instalação Rápida	Passos concisos a seguir para a instalação e colocação em funcionamento do seu produto	Um folheto impresso ou uma caixa suplementar incluído na caixa do produto, ou transfira o ficheiro PDF da página do produto
2	Páginas de Suporte	Inclui tópicos interactivos de resolução de problemas direccionados para os problemas mais comuns	www.lacie.com/support/ , seleccione o seu produto e, em seguida, clique no separador “Resolução de Problemas”
3	Manual do Utilizador	Inclui tópicos de resolução de problemas comuns	Consulte Tópicos de Resolução de Problemas abaixo
4	Apoio ao Cliente	Crie uma conta em lacie.com , registe o seu produto e preencha um formulário de suporte	Crie uma conta aqui: www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff

Nota: A LaCie dedica-se ao fornecimento de produtos de alta qualidade que enriquecem a vida dos nossos clientes. Para ajudar a LaCie a proporcionar o melhor apoio ao cliente, encorajamo-lo a criar uma conta e registar o seu produto em www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtn=mystuff. Pode dar-nos um importante feedback, assim como receber informações actualizadas sobre o seu dispositivo LaCie.

TÓPICOS DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Nota: Um processo de resolução de problemas interactivo, uma forma extremamente eficaz de resolver problemas no seu produto, está disponível em www.lacie.com/pt/support/. Seleccione o seu produto e, em seguida, clique no separador “Resolução de problemas”.

Utilizadores de Mac OS X

A unidade não é reconhecida pelo computador.

É apresentado um ícone da unidade no ambiente de trabalho?

Deveria ser apresentado um ícone da unidade LaCie no ambiente de trabalho. Se a unidade não for apresentada, siga as restantes sugestões de Resolução de problemas para isolar o problema.

A configuração do computador cumpre os requisitos mínimos do sistema para ser utilizado com esta unidade?

Consulte a secção [Requisitos mínimos do sistema](#) para obter mais informações.

P: Seguiu os passos de instalação correctos para o seu sistema operativo?

R: Reveja os passos de instalação na secção [Efectuar a ligação](#). Verifique se entendeu mal ou omitiu um passo ou se seguiu as instruções para uma configuração diferente (tais como da interface ou sistema operativo).

Continua a não funcionar? Poderá existir um defeito no hardware ou outro problema. Deve contactar www.lacie.com/support/.

Os buses USB do computador estão a funcionar correctamente?

Abra o Apple System Profiler (Gerador de perfis do sistema Apple), expanda a lista Hardware e faça clique em USB. Se o dispositivo não estiver na lista, verifique novamente os cabos e tente outras sugestões de resolução de problemas apresentadas nesta lista.

A unidade foi formatada?

Certifique-se de que a unidade foi formatada correctamente. Consulte a secção [Formatar e criar partições opcionalmente](#) para obter mais detalhes.

O sistema operativo do computador suporta o sistema de ficheiros?

Consulte a documentação do computador e a secção [Formatar e criar partições opcionalmente](#) para obter mais informações.

Existe um conflito com outras unidades ou extensões do dispositivo?

Contacte o LaCie Technical Support para obter ajuda.

Mensagens de erro no Mac OS 10.x.

Foi apresentada a mensagem de erro "Error -50" ao copiar para um volume FAT 32?

Ao copiar ficheiros ou pastas do Mac OS 10.x para um volume FAT 32, não é possível copiar nomes de ficheiros com determinados caracteres. Estes caracteres incluem, mas não se limitam a:

? < > / \ :

Verifique os ficheiros e pastas, de modo a assegurar que não estes caracteres não estão a ser utilizados.

Foi apresentada uma mensagem de erro indicando que a unidade foi desligada ao sair do modo de suspensão?

Ignore esta mensagem. A unidade voltará a ser apresentada no ambiente de trabalho. As unidades LaCie conservam a energia ficando inactivas quando define o computador para o modo de suspensão e ao voltar a activar o computador, a unidade não tem tempo suficiente para ficar novamente activa quando sai do modo de suspensão.

A unidade está lenta.

Existem outros dispositivos USB ligados à mesma porta ou adaptador de conexão?

Desligue quaisquer outros dispositivos USB e verifique se o desempenho da unidade melhora.

Não se verifica maior rapidez da unidade quando ligada via Hi-Speed USB 2.0.

Está a trabalhar em Mac OS 10.x?

Certifique-se de que está a ligar a unidade ao computador através de uma porta Hi-Speed USB 2.0. Se o computador apenas contiver USB 1.0, será necessário adicionar uma placa PCI ou PC Hi-Speed USB 2.0 ao computador, de modo a atingir velocidades de transferência máximas.

Utilizadores do Windows XP, 2000, Vista e Windows 7

A unidade não é reconhecida pelo computador.

A unidade foi formatada?

Certifique-se de que a unidade foi formatada correctamente. Consulte a secção [Formatar e criar partições opcionalmente](#) para obter mais detalhes.

O sistema operativo do computador suporta o sistema de ficheiros?

Consulte a documentação do computador e a secção [Requisitos mínimos do sistema](#).

O ícone da unidade é apresentado em O meu computador?

Aceda a O meu computador e verifique a presença de um ícone e de uma letra de unidade atribuídos à LaCie drive. Se a unidade não for apresentada, siga as restantes sugestões de Resolução de problemas para isolar o problema.

A configuração do computador cumpre os requisitos mínimos do sistema para ser utilizado com esta unidade?

Consulte a secção [Requisitos mínimos do sistema](#) para obter mais informações.

P: Seguiu os passos de instalação correctos para o seu sistema operativo?

R: Reveja os passos de instalação na secção [Efectuar a ligação](#). Verifique se entendeu mal ou omitiu um passo ou se seguiu as instruções para uma configuração diferente (tais como da interface ou sistema operativo).

Continua a não funcionar? Poderá existir um defeito no hardware ou outro problema. Deve contactar www.lacie.com/support/.

Existe um conflito com outras unidades ou extensões do dispositivo?

Contacte o LaCie Technical Support para obter ajuda.

A unidade está lenta.

Existem outros dispositivos USB ligados à mesma porta ou adaptador de conexão?

Desligue quaisquer outros dispositivos USB e verifique se o desempenho da unidade melhora.

Não se verifica maior rapidez da unidade quando ligada via Hi-Speed USB 2.0.

A unidade está ligada a uma porta USB 1.1 no computador ou a um adaptador de conexão USB 1.1?

Se a unidade estiver ligada a uma porta ou adaptador de conexão USB 1.1, é normal. Um dispositivo Hi-Speed USB 2.0 só funciona a níveis de desempenho de Hi-Speed USB 2.0 quando está ligado directamente a uma porta ou adaptador de conexão Hi-Speed USB 2.0. Caso contrário, o dispositivo Hi-Speed USB 2.0 irá funcionar a taxas de transferência USB 1.1 mais lentas.

A unidade está ligada a uma porta Hi-Speed USB 2.0 no computador?

Verifique se as unidades Hi-Speed USB 2.0 do adaptador de bus anfitrião e do dispositivo foram instaladas correctamente. Em caso de dúvida, desinstale e volte a instalar as unidades.

O computador ou o sistema operativo suportam Hi-Speed USB 2.0?

Consulte a secção [Requisitos mínimos do sistema](#).
