

English:

Please reinstall

Please reinstall Carbonite by following the instructions below.

Log on to www.carbonite.com/manage.

Click the My Protected Computers tab.

Click the Reinstall button. (If you have more than one subscribed computer, you'll need to select the appropriate PC and then click the Reinstall button.)

Follow the on-screen instructions to complete the installation process.

Manual Log Files and Sys Info

So that we may better assist you, I am providing instructions on how to manually send us your log files. This step is necessary so that we may identify and correct the problem you are experiencing.

From your desktop or Start menu, open My Computer.

Before you begin this process, please be sure that hidden files and folders are visible in your Windows Explorer. You may check this setting by following the steps below.

For Windows XP:

Select Tools; Folder Options in the My Computer menu bar.

Switch to the View tab.

Within the Advanced Settings box, select Show hidden files and folders.

Click the OK button.

For Windows 7 & Vista:

Select Organize; Folder and search Options.

Switch to the View tab.

Select Show hidden files and folders.

Click Apply then OK.

After making sure the setting above is selected, continue with the instructions below.

Double click your C: drive icon and browse to the following folder:

Windows XP: C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\Carbonite\Carbonite Backup\

Spanish:

Reinstalar Carbonite

Por favor reinstale Carbonite siguiendo las siguientes instrucciones:

Acceda a/ Entre en *www.carbonite.com/manage*

Haga clic en la pestaña *My Protected Computers* “Mis ordenadores protegidos”

Haga clic en el botón *Reinstall* “Reinstale”(Si tiene mas de una suscripción, necesitará seleccionar el PC apropiado y luego, hacer clic en el botón Reinstall)

Siga las instrucciones en la pantalla para cumplir el proceso de instalación

Registro de acceso y información de sistema

Para que le podamos ayudar mejor, le doy instrucciones en como nos puede enviar manualmente *sus registros de acceso*. Este paso es necesario para que podamos identificar y corregir el problema que usted experiencia

Desde su desktop o menú principal, abra Mi Ordenador

Antes de empezar este proceso, por favor asegurese que los archivos y carpetas escondidas son visibles.

En Windows XP

Elija “Herramientas” *tools*; “Carpeta” *Folder* en la barra de menu de “Mi Ordenador”

Despues de asegurarse (de) que se haya elegido la opción mencionada anteriormente, siga con las siguientes instrucciones

Haga clic dos veces en el icono de unidad C: y navegue a la carpeta siguiente:
Windows XP: C:\Documents and Settings (documentos y configuración\
todos los usuarios\data de aplicación\Carbonite\respaldo de Carbonite