

Finding an exported file

Translate a support reply with clear troubleshooting steps, informal tú, and no invented response-time promise.

Audience: A Spanish-speaking user who cannot locate a fictional app export.

SOURCE / en-GB / 196 words

TRANSLATION / es-ES

Hello,

Thanks for explaining what happened. You mentioned that the export finished, but the file did not appear in the folder you expected. Let us check where your browser saved it before you try the export again.

Open your browser's downloads list and look for the most recent file with the project name. If it is there, use the option to show the file in its folder. Some browsers save new downloads in the last folder you selected rather than the computer's default Downloads folder.

If the file is not listed, return to the project and open Export history. A completed export should have a download link beside it. Select that link once and check whether the browser asks you to allow the download. You do not need to create a second export just to retrieve the same file.

If you still cannot find it, reply with the browser name and the status shown in Export history. A screenshot of that status can help, but please hide project content and personal details. Do not send your password or the exported document itself. We can then work from the information that is actually visible in your account.

TRANSLATION CHOICES

1. The support reply uses tú consistently and Spain-oriented "ordenador".
2. "Export history" is localized as the interface label "Historial de exportaciones".
3. Conditional language is preserved; the translation does not claim the file definitely exists.

Hola:

Gracias por explicar lo ocurrido. Nos comentas que la exportación terminó, pero el archivo no apareció en la carpeta que esperabas. Antes de repetir la exportación, vamos a comprobar dónde lo guardó el navegador.

Abre la lista de descargas del navegador y busca el archivo más reciente que tenga el nombre del proyecto. Si aparece, utiliza la opción que permite mostrarlo en su carpeta. Algunos navegadores guardan las nuevas descargas en la última carpeta que seleccionaste, en lugar de usar la carpeta Descargas predeterminada del ordenador.

Si el archivo no figura en la lista, vuelve al proyecto y abre Historial de exportaciones. Una exportación completada debería tener un enlace de descarga a su lado. Selecciónalo una vez y comprueba si el navegador te pide permiso para descargar el archivo. No necesitas crear otra exportación para recuperar el mismo archivo.

Si sigues sin encontrarlo, responde indicando el nombre del navegador y el estado que aparece en Historial de exportaciones. Una captura de ese estado puede ser útil, pero oculta el contenido del proyecto y los datos personales. No envíes tu contraseña ni el documento exportado. Así podremos basarnos en la información que realmente aparece en tu cuenta.

CHECKS PERFORMED

Full source/target text and PDF layout checked.

The single-click instruction and the instruction not to create another export are both retained.

Password, personal-data and document-sharing restrictions remain explicit.