AnyDesk Colombia

¿Qué hacer si pierdes tu llave privada y cómo recuperarla?

¿Qué sucede si pierdo mi llave privada?

Con la ayuda de una llave privada, puedes desbloquear las funciones de **Gestión Central**. Para obtener más información sobre la llave privada, consulta **¿Qué es una llave privada?**

🚨 La llave privada se genera solo una vez y no se puede recuperar si se pierde. Es importante guardar y almacenar de forma segura tu llave privada.

Si no puedes encontrar tu llave privada, hay varias cosas que puedes hacer:

- **Intenta usar la búsqueda en el Explorador de archivos.**
  Cuando estés configurando la Gestión Central por primera vez, nos aseguramos de que no puedas activarla a menos que copies y descargues la llave privada en tu computadora. Por eso, deberías tenerla en alguna parte de tu dispositivo. Abre el **Explorador de archivos** en tu computadora y en el campo de **Búsqueda**, escribe *llave privada* o *.pem*.
- **Solicita restablecer tu cuenta.**
  Si no puedes encontrar la llave privada en ningún lugar, puedes solicitar restablecer tu cuenta. Después de esto, toda la información, configuraciones y clientes personalizados se eliminarán, y tendrás que configurar todo desde cero: tu cuenta, organización/equipo, añadir usuarios, crear clientes personalizados, etc., y luego generar una nueva llave privada.
  Contacta a nuestro equipo de Soporte Técnico o Éxito del Cliente para restablecer tu cuenta y luego generar una nueva llave privada.