

## iLokキーの故障修理 RMA ナンバーの取得について 2009/10/22 現在

iLokキーのLED が点灯しなくなったり、今まで使えていたプラグインが急にオーソライズできなくなったりした場合、iLok の修理を行う必要があります。

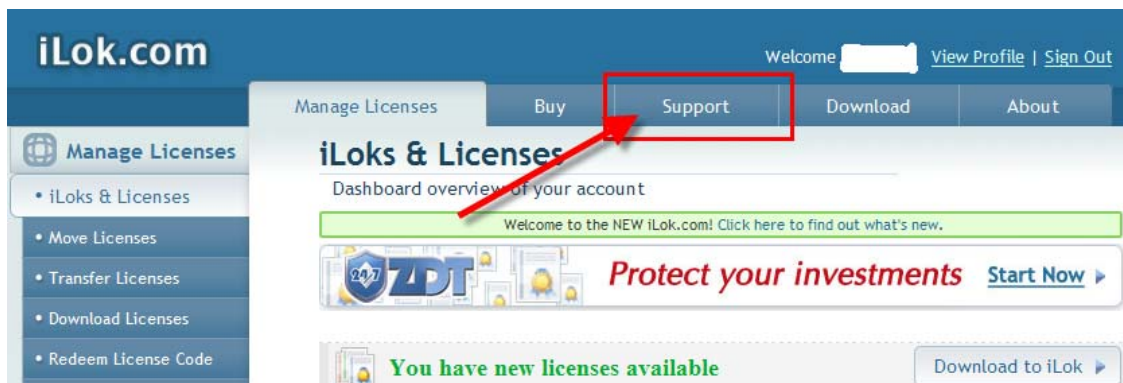
### 故障修理の方針について:

iLok が故障/破損した場合、メーカー(PACE 社)方針により、ユーザー責任にてiLok.com ウェブサイトから故障修理をリクエストしていただく必要があります。サービス手続きの煩雑さを避け、より迅速に対応するというPACE 社の方針により、現在はこれらの動作しなくなったiLok の修理作業はiLok の製造元である PACE 社のみが行っております。つまりDigidesign はこの部分での実際の対応、修理の受付は一切できませんので予めご了承下さい。

実際の修理手順の概要ですが、まず、Pace 社よりRMA 番号(返却認証番号)の発行を受け、手続きを完了する必要があります。この整理番号と共にiLok をPACE に送りますと、中に含まれるキー情報はPace 社によって内容が分析され、確認されたライセンスは修復されます。ここからは実際の手続きの詳細です。RMA 番号を入手するには下記の手続きを行ってください。

### RMA発行手続き

ステップ - 1. iLok.comのアカウントにログインし、上のメニューから「Support」をクリックしてください。次に画面の左のメニューから「iLok ZDT/RMA」をクリックします。



The screenshot shows the iLok.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the iLok.com logo on the left and user options like 'Welcome [username]', 'View Profile', and 'Sign Out' on the right. Below this is a secondary menu with 'Manage Licenses', 'Buy', 'Support', 'Download', and 'About'. The 'Support' menu item is highlighted with a red rectangular box, and a red arrow points to it from the left. Below the navigation bar, the main content area is titled 'iLoks & Licenses' and includes a 'Dashboard overview of your account'. There are several promotional banners, including one for 'ZDT' (Protect your investments) and another for 'You have new licenses available' with a 'Download to iLok' button.



The screenshot shows the iLok.com website's support center. The top navigation bar includes 'Manage Licenses', 'Buy', 'Support', 'Download', and 'About'. The 'Support' tab is active. On the left, a 'Support Center' sidebar lists 'Guided Help', 'Guides and Video', 'iLok FAQ', 'iLok ZDT/RMA' (highlighted with a red box and arrow), and '日本語'. The main content area is titled 'iLok.com Support' and contains an information icon and text: 'You may submit a support ticket using the Guided Help system (below) if you need more help after using our other online resources. Tickets are answered Monday through Friday, 9am - 5pm, Pacific Time.' Below this are two bullet points: 'FAQ - Available online 24/7' and 'Guides and Videos - Available online 24/7'. A note states: 'We provide unlimited online support, but we do not offer telephone support.' At the bottom, a section titled 'Guided Help - Choose from 6 support categories to begin:' is visible.

ステップ - 2. 「Report a broken, lost, or stolen iLoks」という表題のページにジャンプします。

注意: 「Report a broken, lost, or stolen iLok」やその他の内容につきましては、『RMA発行手続きにおける注意事項』 <http://www.digidesign.com/index.cfm?navid=54&langid=5&itemid=35059> を必ずご参照下さい。

内容を確認したら、一番下にある「Begin RMA Process」ボタンをクリックしてください。

ステップ - 3. このページで修理依頼の詳細を入力します。

## iLok RMA Submission

Return Merchandise Authorization for iLoks

### 1. iLok and issue information

What best describes your issue?

Choose one:

Describe your issue in more detail:

What problem are you having?

Is the iLok light on when plugged in?

Is the USB connector loose or broken?

Characters remaining:

#### Step 1 - 『iLok and issue information』

##### What best describes your issue?

ここではiLok に何が起きたか、プルダウンメニューから選択します。故障の場合は『Broken iLok』を選択してください。

**注意:** iLokキーを紛失された、または盗難にあわれた場合、DigidesignはiLok.comに登録されていない、またはシリアル号の分からないiLokキーにつきましては、その内容を把握する事ができないためライセンスの再発行は行っておりません。また登録されているキーにつきましても再発行料が必要になりますので、予めご了承ください。

**Describe your issue in more detail:** の部分に問題/故障の詳細を英文で入力します。

以下のように3つの質問が事前に設定されていますので、それらを利用するのが最もわかりやすいとおもいます。それぞれの設問

に対して例文を記載しておきますので、よろしければ参考にしてください。

**What problem are you having?** 「どんな問題が起こっていますか？」

問題の概要です。以下の答えを参考にしてください。

Can not authorize plugins. 「プラグインのオーソライズができない」 / It can not be recognized from the computer. 「コンピューター」

**Is the iLok light on when plugged in?** 「USBポートに接続した時、iLokキーのライトは点灯していますか？」

ライトとは、iLok のLED をさしています。以下の答えを参考にしてください。

Yes, it's on. 「はい、ついてます。」 / No, it doesn't turn on. 「いいえ、ついていません。」 / It's on and off. 「ついたり消えたりします。」



**Is the USB connector loose or broken?** 「USBコネクタが緩んでいたり壊れていたりしていますか?」  
コネクタとは、iLok のUSB ポートに差し込まれる金属部分をさしています。以下の答えを参考にしてください。  
Yes, it's loose(broken). 「はい、緩んでいます(壊れています)。」 / No, it's not loose(broken) 「いいえ、緩んで(壊れて)いません。」

## Step 2 - 『Specify the affected iLok』

この部分での選択内容により少しずつ作業内容が変わってきます。大きく3 通りにパターン分けされており、それぞれの手順で案内がありますので、ガイドに従って作業を進めてください。

### ■ 壊れたiLok が同じページのリスト内に表示されている場合

まず、そのまま該当するiLok にチェックを入れ“Next”というボタンをクリックしてください。次ページにてゼロダウンタイムでカバーされていない場合、期間限定ライセンスが必要ない場合は“Decline(購入しない)”を、必要な場合は“Agree To Pay(購入する)”のどちらかを選択して進んで下さい。

ゼロダウンタイムにカバーされている場合、The selected iLok “iLok の名前” is covered by Zero Downtime… と表示されます。(ゼロダウンタイムについての詳細は別紙「iLok.com ver2 ゼロダウンタイムについて」を参照してください。)この場合、修理中に作業をとめないように期間限定のライセンスが与えられます。

もし、ゼロダウンタイムに加入してから1 週間が経っていないCooling Off 期間の場合、The selected iLok “iLok の名前” is covered by Zero Downtime on xx/xx/xx which is still within the one week cooling off period と表示されます。これに同意をすると、特別対応料金として \$ 100 がチャージされますが、期間限定のテンポラリー・ライセンスが入手可能になります。

次の画面で故障したiLokキーを間違いなく選択しているか確認して、間違いなければ“Submit”を押します。

『Report Broken iLok - Credit Card Update』という表題のページにて、クレジットカード情報を入力します。トータル金額を確認した後に必要事項を入力してください。下記はクレジットカードでの支払い時に表示されるウィンドウです。なお、アスタリスク(\*)の項目は必須です。

We accept:



Name on Card:

Card Number:

Card Security Code:

\* What is this?

Expiration Date:

 / 

Billing Address:

<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
Town/City	State	Zip Code
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Country		
<input type="text" value="United States"/>		

Shipping Address (If different):

<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
Town/City	State	Zip Code
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Country		
<input type="text" value="United States"/>		

Phone Number:

Email:

Changes to your contact information will be saved in your profile.

Click "Next" to charge card (no shipped items) OR for a shipping estimate (shipped items)

Cancel x

Next



Name on Card/ カードに記載された名前

Card Number/ カードナンバー

Card Security Code/ セキュリティーコード

Expiration Date / 有効期限 月/年

Billing Address / 伝票送付先住所

Shipping Address (If Different)/お届け先住所 (Billing Address と違う場合のみ)

Town/City / 都道府県

State / 州

Zip/Postal Code / 郵便番号

Phone Number/ 電話番号

入力が終わったら「Next」をクリックします。次のページにて無料の iLok を受け取るか、断るかを選択します。受け取  
る場合は iLok キーの送料が課金されます。

## RMA submit complete

Your credit card has been approved and your RMA has been submitted. The incident ID for your RMA is **SI**. Please use this ID when [tracking your RMA](#). A confirmation e-mail will automatically be sent to you at

In order to avoid delays in processing your RMA, please send your iLok to the address below as soon as possible. Be sure to include your RMA ID in the "ATTN" line, as it is below:

**PACE Anti-Piracy, Inc.  
ATTN: iLok RMA #SI  
1363 Meridian Avenue  
San Jose, CA 95125  
USA**

**iLokキーの送付先**

**RMAナンバー**

Note that PACE cannot be held responsible for iLoks lost during shipping. To help prevent loss, we recommend that you use Federal Express, or another similar shipping service that issues a tracking number and records a signature on delivery. Also, please take care to use appropriate packaging. An ordinary paper envelope is NOT strong enough.

If you wish to insure your package, please declare it by its hardware value (US\$39.95), not by the value of the licenses on it. Failure to specify the correct value may result in customs delays when shipping from countries outside the US.

OK

次のページにて“RMA submit complete”と表示され、iLok の送付先住所が表示されますので今回のRMAナンバー（修理ナンバー）を必ず荷物に記載しできるだけ早く送って下さい。 SHIPPING中のいかなる事故もPaceでは保証致しませんので、 Federal Expressなどのトラッキングナンバーを発行し配達サインを記録するような運送サービスを利用する事をお勧めいたします。

もし荷物に保険を掛ける場合は、中に入っているライセンスのValueではなくUSBキーのValueでUS39.95\$として下さ



い。

#### ■ 修理が必要なiLok がリストに表示されていない(iLok.comにキーを登録していない)場合

iLok のシリアルナンバーを[Serial Number]と書かれている空欄に入力し「Find by Serial Number」と書かれているボタンをクリックしてください。シリアルナンバーはiLok の金属部分を左にし、ハンドル部分を下にした面のステッカー上のSer#のあとに表記されています。

If the affected iLok is not in the list, please enter the iLok serial number and click "Find by Serial Number" button below.

NOTE: To find the serial number, place your iLok on a flat surface with the USB connector to the left side and the plastic loop closest to you. You should see a label with two or three written lines on it. The serial number is the last line that begins with the letters "Ser#".



『Report Broken iLok – Step 3 Please confirm your selection』という表題のページに行きますので、下記内容をよく読み、理解したうえでページ一番下の『Submit』をクリックしてください。

- あなたは、RMAをリクエストされるiLokキーをこれより先、使用しない事に同意します。
- iLok.comはどのようなライセンスがiLokキーに入っていたか記録がありません。したがって一時的なテンポラリーのライセンスを提供する事はできません。
- あなたのRMAを進めるにあたり14営業日ほどかかります。
- 一旦、RAMが発行されますと、ステータスを元に戻すことができません。故障であると報告されたiLokキーが、また使用できる状態になったとしてもPace社に送付しなければなりません。
- Pace社は自動的にお客様のコンタクト情報(名前、ユーザーID、E-Mailアドレス)と交換プロセスの詳細を、失われたライセンスに関連したソフトウェア・ベンダーに提供します。これはお客様のプロフィールのプライバシーセッティングに関わらず行われます。

するとReport Broken iLok – Credit Card Update という表題のページにて、クレジットカード情報を入力できますので、トータル金額を確認した後に必要事項を入力してください。この部分は上記のピクチャーと同じですので、そちらを参照してください。

次のページにて RMA submit complete と表示され、iLok の送付先住所が表示されますので、あとは実際にiLok を送付して完了です。

#### ■ 修理が必要なiLok のシリアルナンバーがわからない(iLok.comにキーを登録していない)場合

“No Serial Number”というボタンをクリックしてください。『Report Broken iLok – Step 3 Please confirm your



selection』という表題のページに行きますので、下記内容をよく読み、理解したうえでページ一番下の『Submit』をクリックしてください。

- あなたは、RMAをリクエストされるiLokキーをこれより先、使用しない事に同意します。
- iLok.comはどのようなライセンスがiLokキーに入っていたか記録がありません。したがって一時的なテンポラリーのライセンスを提供する事はできません。
- あなたのRMAを進めるにあたり14営業日ほどかかります。
- 一旦、RAMが発行されますと、ステータスを元に戻すことができません。故障であると報告されたiLokキーが、また使用できる状態になったとしてもPace社に送付しなければなりません。
- Pace社は自動的にお客様のコンタクト情報(名前、ユーザーID、E-Mailアドレス)と交換プロセスの詳細を、失われたライセンスに関連したソフトウェア・ベンダーに提供します。これはお客様のプロフィールのプライバシーセッティングに関わらず行われます。

するとReport Broken iLok - Credit Card Update という表題のページにて、クレジットカード情報を入力できますので、トータル金額を確認した後に必要事項を入力してください。この部分は上記のピクチャーと同じですので、そちらを参照してください。

次のページにて RMA submit complete と表示され、iLok の送付先住所が表示されますので、あとは実際にiLok を送付して完了です。

壊れた iLok を Pace 社まで発送し、Pace 社での解析が完了して確認されたフルライセンスがお客様のアカウントまでアップされますので、定期的アカウントをご覧ください。このライセンスを予備としてご利用頂いている iLok にダウンロードし、以後は、その iLok をメインの iLok としてご利用ください。

以上で、RMA ナンバーの取得は完了です。