

---

## iLokキーの故障修理 RMA ナンバーの取得について 2008/10/23 現在

iLokキーのLED が点灯しない、あるいは今まで使用していたプラグインが急にオーソライズできなくなったなど、明らかにiLokキーが故障したと思われる症状が確認された場合、Pace社まで iLok の修理をリクエストして頂く必要があります。

### 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頂く必要があります。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

1. iLok.comのアカウントにログインし、左上のタブから「Help」をクリックしてください。
2. 次のページで「start the RMA process」をクリックしてください。  
すると、「Report a broken, lost, or stolen iLok」という表題のページにジャンプしますので、一番下にある「Next」ボタンをクリックしてください。  
\* 「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)」  
<http://www.digidesign.com/index.cfm?navid=54&langid=5&itemid=35059> を必ずご参照ください。
3. このページでリクエストの詳細を入力します。

## RMA Submit

This is where you submit your iLok for RMA. Please follow the steps below and we will walk you through the process.

### Step 1 - What happened?

Please indicate what happened to your iLok:

I want to report a

Describe the problem you are having with your iLok:

What problem are you having?  Is the iLok light on when plugged in?  Is the USB connector loose or broken?
--

---

デジデザイン/アビッドテクノロジー株式会社 [www.digidesign.com/jp](http://www.digidesign.com/jp)  
〒107-0052 東京都港区赤坂 2-11-7 ATT 新館ビル 4F  
代表: Tel.03-3505-7963, Fax.03-3505-3417

### Step 1 - What happened?

ここではiLok に何が起ったか、プルダウンメニューから選択します。物理的な故障の場合は「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 the problem you are having with your iLok** の部分に問題/故障の内容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. 「コンピュータから認識が取れない」

**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 - Which iLok?

このページ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。

まず、プルダウンメニューに登録されているどのiLok が故障修理の対象なのか選択します。その後、iLok の状態が大きく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で、期間限定ライセンスが必要ない場合は"No Thanks(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キーを選択しているか確認して、間違いなければ"OK"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。

注意: アスタリスク(\*)の項目は必須です。

Credit Card Type/ クレジットカードのタイプ

Name on Card/ 名前

Card Number/ カードナンバー

Card Security Code/ セキュリティーコード

---

デジデザイン/アビッドテクノロジー株式会社 [www.digidesign.com/jp](http://www.digidesign.com/jp)

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-11-7 ATT 新館ビル 4F

代表: Tel.03-3505-7963, Fax.03-3505-3417

Expiration Date / 有効期限 月/年

(図1) Billing Address / 伝票送付先住所

Shipping Address (If Different)/お届け先住所 (Billing Address と違うと時のみ)

Town/City / 都道府県 State/州 Zip Code / 郵便番号 Country/国 Phone Number/ 電話番号

**Credit Card Information:**

We accept:



Name on Card:  \*

Card Number:  \*

Card Security Code:  \* [What is this?](#)

Expiration Date:  /  \*

**Billing Address:**

\*

Town/City \*      State      Zip/Postal Code

          

Country

\*

**Shipping Address (If different):**

Town/City      State      Zip/Postal Code

          

Country

**Phone Number:**

\*

**Email:**

Required fields are indicated with the '\*' character.  
Changes to your contact information will be saved in your profile.

"Next" ボタンをクリックします。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。

(図2)

## 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:

**RMAナンバー**

**iLokキーの送付先**

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

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.



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）を記載しできるだけ早く故障したiLokキーを発送してください。 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US\$39.95\$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「Use Serial」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に「Ser#」という形で表記されています。『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、必ず下記の記述をお読み頂き、内容をご理解頂きましたうえでページ下方の『OK』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が発行されると、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。

### Report Broken iLok - Step 3

#### Please confirm your selection

You have elected to report an unregistered iLok as a Broken iLok.

Before continuing with the RMA process, please read and understand the consequences of your selection:

- You agree that the iLok nominated for RMA will not be used in the future.
- iLok.com has no record of what licenses, if any, are on this iLok, so no temporary licenses can be provided.
- It may take up to two business weeks for us to process your RMA.
- Once the RMA process has started, it is irreversible. This means that you must send your iLok to us, even if it starts working again.
- We will automatically provide your contact information (including your name, account ID, and e-mail address), plus details regarding the replacement process to the software vendors associated with the lost licenses. This will be done regardless of your profile privacy settings.

Cancel

OK

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ックアップと同じですので、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。(図2)

#### 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 Serialr"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、必ず下記の記述をお読み頂き、内容をご理解頂きましたうえでページ一番下の『OK』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が発行されると、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。

### Report Broken iLok - Step 3

#### Please confirm your selection

You have elected to report an unregistered iLok as a Broken iLok.

Before continuing with the RMA process, please read and understand the consequences of your selection:

- You agree that the iLok nominated for RMA will not be used in the future.
- iLok.com has no record of what licenses, if any, are on this iLok, so no temporary licenses can be provided.
- It may take up to two business weeks for us to process your RMA.
- Once the RMA process has started, it is irreversible. This means that you must send your iLok to us, even if it starts working again.
- We will automatically provide your contact information (including your name, account ID, and e-mail address), plus details regarding the replacement process to the software vendors associated with the lost licenses. This will be done regardless of your profile privacy settings.

Cancel

OK

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ックアップと同じですので、そちらを参照してください。

---

デジデザイン/アビッドテクノロジー株式会社 [www.digidesign.com/jp](http://www.digidesign.com/jp)  
〒107-0052 東京都港区赤坂 2-11-7 ATT 新館ビル 4F  
代表: Tel.03-3505-7963, Fax.03-3505-3417



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。(図2)

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。

---

デジデザイン/アビッドテクノロジー株式会社 [www.digidesign.com/jp](http://www.digidesign.com/jp)  
〒107-0052 東京都港区赤坂 2-11-7 ATT 新館ビル 4F  
代表: Tel.03-3505-7963, Fax.03-3505-3417

© Digidesign, a division of Avid Technology, Inc. All features, specifications and prices subject to change without notice. All trademarks are the property of their respective owners.