

iLokを紛失した・盗難にあった場合の手続き

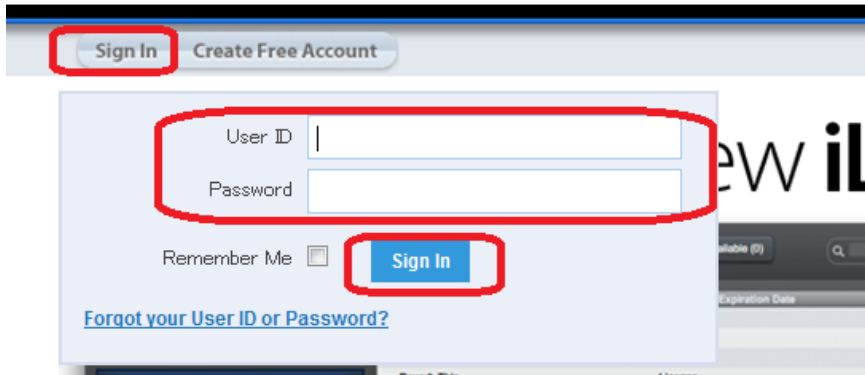
1. PACE社に紛失・盗難届けを出し、RMA番号を入手します。
2. Avidのカスタマーサポート(csjp@avid.com)へ連絡をし、PACE社から発行されたRMA番号とお客様のiLok ID(=iLokアカウント)情報を伝えます。
3. 所定の再発行手数料をAvidの口座へ入金します。
4. 入金確認後、Avidのカスタマーサポートが、お客様のiLokアカウントへライセンスをデポジットします。(Avidにて再発行できるライセンスは、Avid製のソフトウェアおよび、Avidが世界的にディストリビュートを行っているソフトウェアのみです。3rd Party製のソフトウェアライセンスの再発行については、各メーカーへ別途ご依頼いただく必要があります。)
5. 新しいiLokをご用意いただき(同じiLokアカウントに登録されている別のiLokもご利用いただけます。ただしPro Tools 11やPro Tools Expressなど第二世代のiLok2でないと認識されないソフトウェアもあるため、事前に各ソフトウェアメーカーにご確認下さい。)iLokアカウントからライセンスをダウンロードします。

* 紛失・盗難されたiLokが(MBox + Pro Tools 9 バンドル、Pro Tools 10 DVD同梱版 など)ライセンスがプリインストールされたもので、iLok.comアカウントに登録したことがない場合、PACE社へのRMA申請はしていただくかなくて結構です。Avidへの製品登録が済んでいることをご確認のうえ、直接Avidカスタマーサポートへご相談下さい。(この場合にも、RMA申請以外の手順は上記と同じです。)

1. PACE社へのiLok紛失・盗難届け

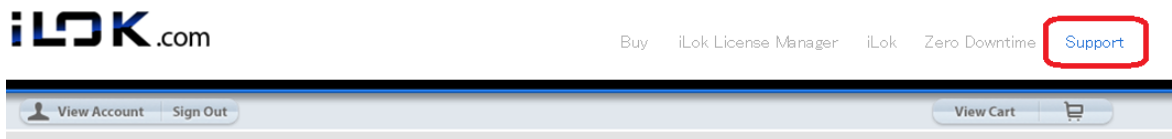
(1)

www.ilok.com へアクセスし、
アカウントにサインインして下さい。



The image shows a sign-in form on the iLok.com website. At the top, there are two buttons: "Sign In" (highlighted with a red box) and "Create Free Account". Below these are two input fields: "User ID" and "Password", both highlighted with a red rounded rectangle. Under the "Password" field is a "Remember Me" checkbox and a "Sign In" button (highlighted with a red box). At the bottom of the form, there is a link that says "Forgot your User ID or Password?".







(2)
右上の「Support」をクリックします。



(3)
右下の「Broken, Lost or Stolen iLok」の中の「Submit an RMA」をクリックします。

Welcome To Guided Help

Choose the tile most closely resembling your issue to get started.

 <h3><u>Protected Software</u></h3> <p>Buying licenses, authorization errors, plugins</p>	 <h3><u>My Account Issues</u></h3> <p>Login issues, iLok registration, account consolidation, email & password changes</p>	 <h3><u>iLok issues</u></h3> <p>Installation, iLok drivers & client software, adding new iLoks, updating</p>
 <h3><u>Licenses & Codes</u></h3> <p>Downloading, moving, transferring, redeeming Am I at the right site? How do I manage my licenses?</p>	 <h3><u>iLok.com Products & Services</u></h3> <p>Zero Downtime™, Buying iLoks & Dongle Buddies™, Transferring licenses, Order inquiries</p>	 <h3><u>Broken, Lost or Stolen iLoks</u></h3> <p>iLoks not working, license replacement, Zero Downtime™ Submit an RMA</p>

(4)紛失した/盗難にあった iLok を選択します。

Help! I Have A Problem With My iLok

[Back to Support Menu](#)

Is your iLok broken, lost, or stolen? If so, you're at the right place.

We'll walk you through the steps necessary to submit an RMA (Return Merchandise Authorization) order.

IMPORTANT

- ✓ Please CAREFULLY READ EVERY STEP.
- ✓ Make sure your iLok is REALLY broken, lost, or stolen. Submitting an RMA for your iLok means you can never use it again, even if you find it, or it wasn't really broken.

What licenses will I receive when I place my RMA order?
Licenses received depends on RMA type and ZDT coverage:

Select the problem iLok:

- PT Express iLok** (0x000)
- PTH10 (0x000)
- PTH10 NFR (0x000)
- PTMP Red iLok (0x000)
- iLok 4 (0x000)
- Other**
iLok not in list


(5)iLok の詳細が表示されますので、確認後 Continue を押します。

Help! I Have A Problem With My iLok

PT Express iLok
(0x0001)

Avid TS

Type	iLok 2nd Gen
Licenses	7
Last Updated	Jan 20, 2013
Zero Downtime (ZDT)	No
ZDT Renewal Date	NA
Theft & Loss Coverage (TLC)	Disabled
TLC Refresh Date	NA

Continue 

「iLok not in list」を選択した場合には、シリアル入力画面が表示されます。iLok 本体に記載されているシリアルがわかる場合にはシリアルを入力し「Continue」を、紛失してシリアルがわからない場合には、「I don't have a serial number」を押します。

Help! I Have A Problem With My iLok

Enter the iLok's Serial Number

I don't have a serial number **Continue**



「I don't have a serial number」を選択した場合には、リカバリー代金や交換 iLok 代金など(紛失・盗難の場合で、交換 iLok が不要でない場合には発生しません)所定の料金とクレジットカード情報についての規約が表示されます。「Continue」をクリックします。

How replacement works

You **must provide us with a valid credit card** to start the RMA License Recovery process.

When your RMA is placed, a **temporary** authorization will be placed on your card. When we receive your iLok, we will process it and determine warranty status.

If your iLok is under warranty, the temporary authorization will be dropped. If the iLok is not under warranty, the temporary authorization will be settled. If settled, the cost for RMA License Recovery will be \$49.95.

You may choose to receive a replacement iLok, the cost of this iLok is included in the RMA license Recovery fee. Shipping and handling charges are extra may apply depending on warranty status.

You **must send us your iLok** to us as part of the RMA License Recovery process. If we do not receive your iLok, we cannot provide you with permanent replacement licenses. If you no longer have possession of the broken iLok because you lost the unit, returned it to a dealer, or threw it away, you will need to place a Lost iLok RMA.

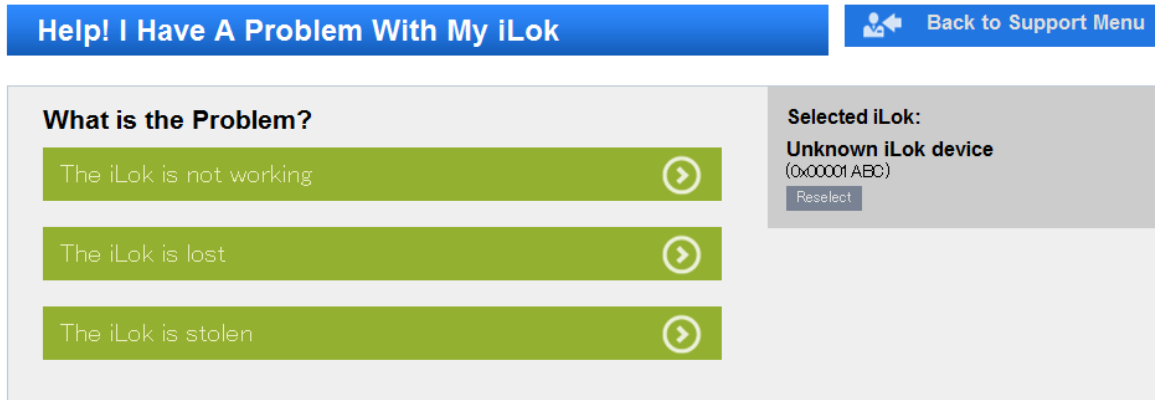
If your iLok is under warranty, we will provide the replacement licenses for recovered licenses at no charge.

Replacement licenses will be deposited in your iLok.com account. You **must download them to a replacement iLok**.

Continue



(6) iLok を紛失した場合には「The iLok is lost」を、iLok が盗難にあった場合には「The iLok is stolen」を押します。



Help! I Have A Problem With My iLok

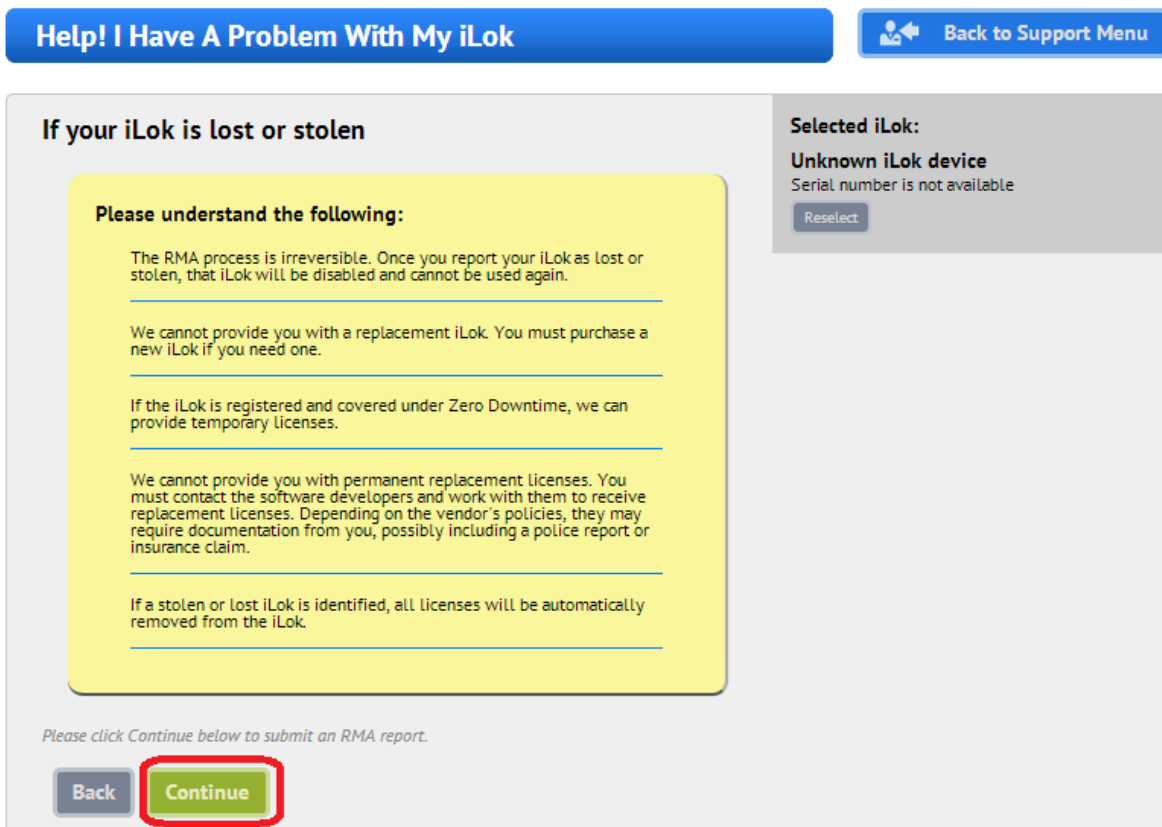
Back to Support Menu

What is the Problem?

- The iLok is not working
- The iLok is lost**
- The iLok is stolen**

Selected iLok:
Unknown iLok device
(0x00001ABC)
Reselect

(7) 注意書きが表示されます。「Continue」を押します。



Help! I Have A Problem With My iLok

Back to Support Menu

If your iLok is lost or stolen

Please understand the following:

- The RMA process is irreversible. Once you report your iLok as lost or stolen, that iLok will be disabled and cannot be used again.
- We cannot provide you with a replacement iLok. You must purchase a new iLok if you need one.
- If the iLok is registered and covered under Zero Downtime, we can provide temporary licenses.
- We cannot provide you with permanent replacement licenses. You must contact the software developers and work with them to receive replacement licenses. Depending on the vendor's policies, they may require documentation from you, possibly including a police report or insurance claim.
- If a stolen or lost iLok is identified, all licenses will be automatically removed from the iLok.

Please click Continue below to submit an RMA report.

Back **Continue**

Selected iLok:
Unknown iLok device
Serial number is not available
Reselect

(7) ZDT (Zero Down Time) を購入しただちに執行するかどうかの選択 (US\$130 がカード課金され、該当する iLok 内に入っていたライセンスの期間限定ライセンスが発行されます。) および

交換 iLok を購入するかの確認画面が出ます。

ZDT による仮ライセンスの発行が必要でない場合、「No thank you, I can wait until I contact the software publishers to ask for replacement licenses」を選択します。

日本で別途調達される場合には

「No thank you, I don't wish to buy one now」を選択します。右側の **Total Order Amount が \$0.00 であることを確認**し「Check Out」を押します。

iLok.com におけるカード決済トラブルにつき、Avid では一切の返金処理/PACE 社への代理交渉などをさせていただきません。どうぞご了承下さい。

Help! I Have A Problem With My iLok

Place a Lost iLok Report

Immediately get temporary replacement licenses
Your iLok is not covered by Zero Downtime™.
Zero Downtime™ provides you with time limited replacement licenses for use during the time it takes for you to contact the software publishers to ask for replacement licenses.
Please note you must contact the software publishers to get permanent replacement licenses.

Please choose whether or not to immediately receive temporary replacement licenses:

Please deposit temporary replacement licenses immediately. I understand that Zero Downtime™ and Expediency Fees totaling \$130 USD will apply.

No thank you, I can wait until I contact the software publishers to ask for replacement licenses.

Getting a new iLok:
Do you need an iLok to replace your lost iLok? You can purchase one here or from a local supplier.

No thank you, I don't wish to buy one now.

I would like to purchase a new iLok.

Selected iLok:

PT Express iLok
(0x0())

Reselect

Problem Type: Lost


Place RMA Order

Sub Total: \$0
Shipping Charges: \$0
Total Order Amount: \$0

Back Checkout

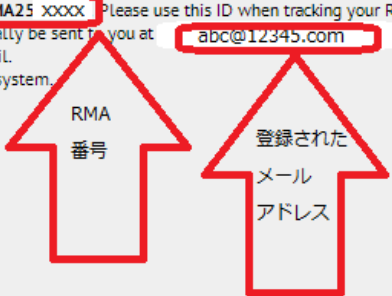
(8)RMA 番号が発行されます。同様の RMA 番号と詳細が iLok アカウントに登録されたメールアドレス宛に届きます。iLok 名やシリアルを指定した場合には、その iLok に入っていたライセンスの一覧もメールに記載されます。

Help! I Have A Problem With My iLok

 [Back to Support Menu](#)

Your RMA was submitted

The incident ID for your RMA is **RMA25 XXXX**. Please use this ID when tracking your RMA. A confirmation email will automatically be sent to you at **abc@12345.com**. Look for further instructions in that email.
Thank you for using the iLok RMA system.



RMA
番号

登録された
メール
アドレス

RMA Report Submitted

Type	
Licenses	
Last Updated	
Status	license recovery as allowed from PACE has been completed

This iLok is no longer usable

[Return](#)