

Q:何故色精度の問題が起きたのですか？

A:この問題は LED バックライトの色精度を確認する部品の不具合によるものです。

Q:Cintiq 27QHD は全て、色精度問題が発生するのですか？

A:初期生産ロットのうち、一部の Cintiq 27QHD、Cintiq 27QHDtouch で発生する可能性がございます。お客様の製品で色精度の問題が発生していない場合、お客様の製品は十分な性能が発揮できております。

Q:色精度の問題が発生しているようだけど、どうすればよいですか？

A:シリアル番号を確認して5ADQから始まる製品であれば交換させていただきます。ご購入いただいた製品を当社へお送りいただき、製品を確認したのちに、新しい製品を発送いたします。なお、この場合の送料は全てワコム負担となり、お客様には送料は発生いたしません。

**※ただし2015年8月以降に出荷されている5ADQから始まる製品に関しては、すべて上記症状を対策した製品となっております。交換は必要ございませんので、引き続きお使いください。**

Q:現地引き取りサービスなどはありますか？

A:大変申し訳ございませんが、製品の送付についてはお客様ご自身にてお願いしています。

Q:箱を捨てたのですが、箱は用意してもらえるのでしょうか？

A:先に送付用の梱包箱を当社から送付させていただきます。そちらに製品を梱包いただき、当社宛に着払いでご返送願います。

Q:ワコムクラブに登録していたのですが、前の番号を削除してもらえますか？

A:ワコムインフォメーションセンター(0120-056-814)へその旨ご連絡ください。当社にて削除させていただきます。なお、お手数ですが、交換後の製品の再登録はお客様ご自身にてお願いします。

Q:交換後の保証期間はいつからになりますか？

A:交換後の保証期間はこれまでお使いいただいていた最初の製品の購入日から1年とさせていただきます。

Q:画面保護フィルムを貼ったのですが、そのまま返送しても大丈夫ですか？

A:お手数をおかけしますが、画面保護フィルムははがした状態でご返送ください。

Q:購入した店舗で交換してもらえないでしょうか？

A:大変申し訳ありませんが、当社からの直接交換とさせていただきます。

Q:この無償交換はいつまで対応可能ですか？

A:2016年3月31日までにお問い合わせいただいた製品に関して交換させていただきます。

内容改定:2016年3月8日