



# VAMOS VER SE ESTÁ NA GARANTIA... ...OU NAS EXCEÇÕES!

Na seção de Cartas da última edição, o leitor e assinante Sung Jin Won escreveu uma longa missiva contando o drama de seu monitor Apple 13" assombrado. O monitor desligava sozinho após algumas horas de uso e Sung havia lido em uma MacUser que isso era um defeito de fábrica que poderia ser consertado de graça em

o consumidor brasileiro que compra-se seu Mac no exterior ou o adquirisse através de uma importadora não-autorizada pela Apple tinha que realizar um longo caminho para consertar seu Mac avariado. Ele precisava primeiro consertar o equipamento em uma assistência técnica autorizada e depois enviar a fatura do conserto para a

é o tempo necessário para se consertar um equipamento Apple no Brasil. Nos EUA, não é raro que esse tipo de serviço demore apenas um ou dois dias. Aqui, se o problema é pequeno e exige apenas mão-de-obra (sujeira no drive, fios soltos, componentes fora de lugar) a coisa é rápida. Mas se o conserto exige a reposição de peças, pode se preparar para um longo período sem máquina. Com muita boa sorte, você receberá seu equipamento de volta em vinte dias.

O motivo principal para tal morosidade é o fato de a CompuSource ainda não ter um estoque de peças de reposição estruturado para atender ao parque instalado de Macs no Brasil. O Mac quebrado chega na assistência técnica, que faz o pedido de reposição da peça à CompuSource, que tem que importá-la seguindo os trâmites burocráticos para importação, que, como todo mundo sabe, obedecem à regra do devagar-quase-parando da burocracia brasileira. "A CompuSource tem uma prioridade legítima, que é ampliar a base instalada de

Macintosh no Brasil, mas não pode deixar de lado o apoio logístico à assistência técnica", diz Murillo Leite Jr., diretor da ServComp, assistência exclusiva de Macintosh. "Vai chegar um momento em que a falta desse apoio vai acabar prejudicando a própria campanha de vendas."

Segundo Germeno, este problema está sendo solucionado e a situação atual já está "bem melhor do que estava há alguns meses". Ele afirma que a CompuSource está investindo significativamente em um estoque expressivo de peças de reposição, capaz de suprir os problemas internos, que deverá estar estruturado já no começo de junho. €



estivesse na garantia. Infelizmente, esse não era o caso. A Garantia Internacional da Apple é simples. Ela garante o conserto gratuito de qualquer equipamento por um ano depois da data da compra, não importando em que lugar do mundo você o comprou. O único documento que você precisa apresentar é a nota fiscal, ou o "invoice" ou qualquer documento que comprove legalmente onde e quando você adquiriu seu equipamento. Até algum tempo atrás,

Apple para ser posteriormente reembolsado. Era um processo em que não era incomum esperar alguns meses para ter seu dinheiro de volta. Hoje a coisa mudou de figura. A CompuSource firmou um compromisso com a Apple de se responsabilizar pelo conserto de qualquer equipamento quebrado no Brasil, desde que o usuário tenha um comprovante legal da data e local de compra. Você não precisa comprar um Mac de uma revenda autorizada para ter direito à garantia local. O único problema que persiste