

# Quem quer AppleCare?

*Apple traz ao Brasil o seu plano de proteção ao usuário*

**Q**uanto vale o seu Mac? E quanto vale saber que você não vai ter que se preocupar com problemas e manutenção do seu equipamento por três anos? A Apple acha que vale pelo menos 10% do que você pagou por ele, e está disposta a investir nisso. O **AppleCare**, plano de proteção ao usuário implantado com sucesso pela Apple nos EUA, está chegando ao Brasil.

Segundo Inácio Pereira, gerente de serviço e suporte da Apple Brasil, "o AppleCare é mais do que uma simples extensão da garantia de um ano oferecida gratuita-

mente a todos os usuários Apple; ele traz uma série de vantagens que não é oferecida por nenhum outro fabricante".

O AppleCare é formado por quatro componentes: um CD com programas de manutenção de disco, suporte telefônico, garantia ampliada e acesso a um site exclusivo para os assinantes do serviço.

Em relação à garantia, ele dá direito a reparos e reposição de peças por defeitos, sem limite de consertos. Ou seja, durante os três anos de validade do plano, você pode ficar tranquilo que, se seu Mac parar de funcionar, ele será consertado sem custo adicional. Mas isso apenas em caso de mau funcionamento. O AppleCare não cobre casos de cerveja derramada em teclados,

placas queimadas por raios ou iBooks pisoteados por elefantes.

O serviço pode ser comprado apenas por donos de máquinas ainda na garantia; ou seja, você na verdade vai receber dois anos e alguns meses a mais de garantia, não três anos após o fim da sua garantia normal.

O CD do AppleCare traz apenas dois programas: o venerável Disk First Aid e o Tech Tool Deluxe, uma ferramenta completa de diagnóstico de hardware e reparo de discos rígidos.

O serviço também amplia o suporte telefônico (AppleLine) gratuito, de 90 dias para o tempo total de cobertura do AppleCare. Os usuários do sistema também recebem uma senha de acesso para uma área do site da Apple que traz informações do





O Service Parts é um banco de dados de todas as peças dos Macs atuais

TIL (Technical Information Library) traduzidas para o português, além de outros dados técnicos sobre os equipamentos.

O preço do AppleCare depende do seu modelo de Mac e também cobre monitores e o cartão e a base airport. O serviço terá quatro versões, cada uma correspondendo a aproximadamente 10% do preço da máquina coberta. Colocamos aqui uma tabela com preços indicativos, que poderão mudar quando o produto estiver sendo efetivamente vendidos. Revendas Apple poderão fazer promoções com o AppleCare ou mesmo oferecer descontos para empresas com muitos Macs.

A primeira coisa que se nota ao se analisar os preços do AppleCare é que o valor cobrado dos usuários de PowerBook é proporcionalmente maior que o de outras máquinas. O motivo é simples:

usuários de PowerBook são estatisticamente os mais propensos a utilizar a garantia ampliada. A experiência diz: Macs de mesa normalmente dão problema nos primeiros meses de funcionamento, ou então só vão falhar depois de anos de uso.

PowerBooks, que diariamente são transportados, sacudidos, abertos e fechados, têm um desgaste bem maior.

O AppleCare nada mais é que um seguro para a sua máquina, com preços bastante razoáveis quando diluídos em três anos. Usuários novatos com certeza aproveitarão melhor o suporte telefônico online. Já os mais experientes com certeza esperarão o décimo-primeiro mês da garantia gratuita para entrar no plano. É interessante notar que o AppleCare é vinculado ao número de série da máquina. Se você passá-la para frente, a garantia vai junto. O que não deixa de ser mais um atrativo de venda.

### AppleCare Pro

Essa vai agradar aos consultores. Em janeiro, a Apple começa a vender aqui o **AppleCare Professional**. É um pacote com dezesseis CDs de manutenção, curso online e informações suficientes para colocar qualquer consultor de Mac em pé de igualdade com os Centros de Serviços Apple (ele só não vão ter acesso às peças de reposição).

Quem quiser adquirir o AppleCare Professional Support Tools terá que fazer uma assinatura anual no valor de US\$ 999. A assinatura dá direito a su-

porte por email diretamente

com a Apple americana, um curso online com certificação feita pela própria Apple e updates dos CDs de manutenção, conforme forem sendo lançados novos modelos de Macs. O porta-CDs com dezesseis discos com certeza faz brilhar os olhos de qualquer consultor. Além do software necessário para diagnóstico, manutenção e reparo de qualquer modelo de Mac atual, o pacote vem com o Service Source – um guia de peças e componentes de todos os Macs, incluindo infor-



mação para consertos que possam ser feitos sem a necessidade de troca de peças. Até hoje, apenas os Centros de Serviços da Apple tinham acesso a esse tipo de informação. “Acreditamos que, além dos Centros de Serviços, os consultores independentes e mesmo grandes empresas que tenham departamentos internos para administração e manutenção de seus equipamentos deverão se beneficiar desse programa”, diz Pereira. **M**

HEINAR MARACY

### Quanto custa?

iMac	R\$ 429
iBook	R\$ 624
Power Mac G4 e Cubo	R\$ 780 (inclui monitor)
PowerBook	R\$ 955

Este lindo estojo com 16 CDs tem tudo o que é necessário para botar qualquer Mac nos trinques