

O que é o Vivo Protege?

O Vivo Protege é a combinação de até cinco serviços: Vivo Segurança Online + Vivo Sync + Vivo Resolve + Vivo Wi-Fi Seguro + Vivo Filhos Online. Com eles o usuário pode navegar com muito mais tranquilidade e segurança na internet, aproveitando o melhor da vida digital sem correr riscos.

Para que serve cada serviço do Vivo Protege?

Vivo Segurança Online: Proteção para computadores, smartphones e tablets. Com uma interface simples e intuitiva, protege seus aparelhos de qualquer invasão de vírus. Com ele, você pode acessar a conta bancária e realizar compras com cartão de crédito, sem preocupações, sem medo e sem o menor risco de fraudes! Para os aparelhos Android, em caso de perda ou roubo do dispositivo, o aplicativo permite localizar, bloquear e até apagar suas senhas, informações e contatos à distância, enviando apenas um SMS. Compatível com Windows, Mac OS, Android, iOS e Windows Phone.

Vivo Sync: Para quem adora registrar todos os melhores momentos da vida! O Vivo Sync tem a capacidade de armazenar fotos, vídeos, arquivos, músicas, agenda e contatos online, liberando espaço na memória de seus aparelhos. Acesse seus conteúdos por aplicativo ou site. Compatível com Windows, Mac OS, Android, iOS e Windows Phone. Consulte a capacidade de armazenando disponível para o seu pacote.

Vivo Wi-Fi Seguro: O aplicativo protege a sua conexão em redes Wi-Fi. Você pode usar conexões públicas e compartilhadas sem correr o risco de ter seu dispositivo invadido e suas informações espionadas por pessoas mal-intencionadas. Além disso, você fica livre de anúncios indesejados e evita o vazamento de arquivos e dados pessoais. Compatível com Windows, Android e iOS.

Vivo Resolve: Um suporte especializado, à disposição para solucionar seus problemas e dúvidas sobre segurança digital. Saiba como melhorar o uso de smartphone, tablet ou computador, através do uso do Vivo Protege e dos serviços pertencentes ao pacote. Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de chat ou ligação (*8811).

Vivo Filhos Online: Ajuda você a proteger e acompanhar discretamente a navegação de sua família na internet. Com ele você monitora o acesso de seus filhos a sites de conteúdos impróprios, cria filtros de segurança e perfis personalizados para cada criança, de acordo com a idade. Você ainda poder identifica conversas suspeitas em chats e redes sociais e acompanhar o acesso deles em todos os seus dispositivos: smartphone, tablet e computador. Compatível com Windows, Android e iOS.

Como faço para desinstalar os aplicativos do Vivo Protege?

Smartphones Android: Selecionar Configurar ou Config.; selecionar Aplicativos ou Gerenciador de Aplicações; selecionar o nome do aplicativo; escolher Forçar Parada (quando em uso); escolher Desinstalar.

Smartphones iOS: Manter pressionado o ícone do aplicativo até aparecer o ícone de 'x'; apertar no 'x'.

Windows: Abrir o ícone 'Pesquisar na Web e no Windows' (lupa na Barra de Tarefas ao lado do botão Iniciar); digitar 'painel de controle' e clicar duas vezes no Painel de Controle; escolher Programas e Recursos; selecionar o nome do aplicativo; clicar em Desinstalar.

Mac OS: Abrir o Finder; entrar em Aplicativos; localizar o nome do aplicativo; acionar Cmd+Backspace.

Se ainda tiver dúvidas, peça ajuda ao Vivo Meu Guru.

Não recebi o e-mail/SMS de acesso. O que faço?

Verifique se o e-mail não foi para sua caixa de SPAM. No caso do SMS, envie uma mensagem com a palavra AJUDA para o número 881.

O Vivo Resolve oferece quais serviços?

O atendimento oferece ao cliente Vivo Protege a possibilidade de esclarecer dúvidas sobre os aplicativos e programas do seu pacote, bem como solucionar problemas relacionados a sua segurança digital.

Posso contratar o Vivo Protege se eu já for assinante do Vivo Sync ou Vivo Segurança Online?

Sim. Porém, o pacote do Vivo Protege deve ser escolhido de acordo com o quanto você utiliza do serviço já contratado. Por exemplo: Se você instalou o Vivo Segurança Online em mais de 3 aparelhos (usou mais de 3 licenças), você deve contratar o Vivo Protege Mais, ou desinstalar o aplicativo, deixando-o ativo em apenas 3 aparelhos. No caso do Vivo Sync: Se você armazenou mais de 32 GB na nuvem, você deve contratar o Vivo Protege Mais, ou apagar alguns arquivos armazenados no Vivo Sync até atingir um nível de uso igual ou inferior ao pacote do Vivo Protege que deseja comprar. Você não conseguirá alterar a franquia de 128 GB se usar mais de 128 GB de memória do Vivo Sync Ilimitado.

Por que não consigo instalar os aplicativos do Vivo Protege?

Se tiver problemas na instalação dos aplicativos, verifique se você está conectado à internet e se a conexão está funcionando normalmente. Se estiver com problemas com o Vivo Sync, sugerimos que verifique a compatibilidade do serviço com o sistema operacional do aparelho. Se tiver com problemas com o Vivo Segurança Online, além de conferir a compatibilidade do serviço com o sistema operacional do aparelho, verifique se há algum antivírus já instalado no equipamento, pois não é recomendado que dois aplicativos/programas de antivírus convivam no mesmo aparelho, já que um pode interferir na função do outro.

Quantas instalações ou licenças tenho direito?

Vivo Sync: Não há limite de instalações. Você pode instalar em todos os seus aparelhos e acessar sua conta quando quiser. Você tem direito a apenas uma conta vinculada ao seu número de celular.

Vivo Segurança Online: Licença é a quantidade de downloads/instalações que você pode fazer do aplicativo em seus aparelhos. Para o Vivo Protege Você Mais e Vivo Protege, você tem direito de instalar em até 3 aparelhos entre smartphone, tablet e computador. Para o Vivo Protege Mais você pode instalar em até 5 aparelhos.

Vivo Wi-Fi Seguro: Licença é a quantidade de downloads/instalações que você pode fazer do aplicativo em seus aparelhos. Para o Vivo Protege Você Mais e Vivo Protege, você tem direito de instalar em até 3 aparelhos entre smartphone, tablet e computador. Para o Vivo Protege Mais você pode instalar em até 5 aparelhos.

Vivo Filhos Online: Licença é a quantidade de downloads/instalações que você pode fazer do aplicativo em seus aparelhos. Para o Vivo Protege Você Mais e Vivo Protege, você tem direito de instalar em até 3 aparelhos entre smartphone, tablet e computador. Para o Vivo Protege Mais você pode instalar em até 5 aparelhos.

O download do aplicativo está disponível para Android e iOS.

Tenho o Vivo Wi-Fi Seguro instalado no meu iPhone/iPad, mas algumas vezes vejo que ele para de funcionar e preciso ativar novamente. O que devo fazer?

O sistema iOS, que é usado no seu iPhone/ iPad, desliga automaticamente quando você entra em modo de espera. Ele faz isso para economizar sua bateria. Portanto, antes de usar o Wi-Fi público, verifique novamente se o Vivo Wi-Fi Seguro está ativado, pois assim você permanecerá protegido.

Por que devo contratar o Vivo Protege?

Porque com o Vivo Protege você aproveita até 5 serviços e com a assinatura do preço de 1, você economiza pelo menos 50% e pode ter um pacote completo para proteger sua vida conectada. Além da economia, você estará adquirindo uma oferta que tem o compromisso de te entregar aplicativos para uso próprio e também de sua família. Com o Vivo Sync você guarda suas fotos, vídeos, músicas, arquivos, contatos e agenda de compromissos online, para acessar sempre que quiser por seu smartphone, tablet e computador.

Com o Vivo Segurança Online você garante uma navegação segura e tranquila na internet, evitando vírus e invasões de hackers, protegendo assim suas informações pessoais, senhas do banco e redes sociais, fotos, vídeos e arquivos. E tem mais: quando instalado no smartphone ou tablet Android, você pode localizar, bloquear e apagar conteúdos à distância, em caso de perda ou roubo do aparelho.

Com o Vivo Wi-Fi Seguro você se conecta a redes públicas sem risco de invasão, através de uma conexão segura por VPN, protegendo seus aparelhos de espionagem e anúncios indesejadas.

Com o Vivo Meu Guru você pode ligar ou trocar mensagens online com uma equipe especializada, pronta para te ajudar a resolver problemas e dúvidas de como instalar programas, configurar e-mails, formatar seu computador, gerenciar impressoras, configurar redes de internet, melhores práticas para uso de smartphone, tablet ou computador. Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de Chat ou por ligação (*8811).

Com o Vivo Filhos Online você controla o uso da internet por seus filhos, acompanhando ainda tudo que eles falam em chats e redes sociais. Monitore a localização de sua família, bloqueie aplicativos e sites, defina horários de acesso e acompanhe os relatórios de utilização.

Como posso acompanhar e gerenciar as licenças do meu Vivo Protege?

É só acessar a área logada do site em www.protecao.vivo.com.br. Onde você terá todas as informações sobre o seu pacote e poderá habilitar ou desabilitar seus produtos nos dispositivos que desejar.

Por que meu aparelho ficou lento após a instalação do Vivo Segurança Online?

É normal ter uma pequena alteração na velocidade após a instalação dos aplicativos de segurança. Isso acontece porque o Vivo Segurança Online está procurando possíveis ameaças e vírus. Mas não se preocupe: quando a verificação terminar, seu dispositivo voltará a funcionar normalmente. Se a lentidão continuar, veja se há memória suficiente ou espaço disponível no disco rígido, que pode estar sobrecarregado com muitos programas. Aproveite para transferir seus conteúdos para o Vivo Sync e apagar as fotos, vídeos e arquivos de seu aparelho, liberando espaço na memória

Qual o valor da assinatura do Vivo Protege?

O usuário é tarifado mensalmente, com renovação automática, de acordo com o plano escolhido.

Todos os pacotes disponíveis:

Pacote	Segurança Online	Sync	Meu Guru	Wi-Fi Seguro	Filhos Online	Transfer	Preço
Vivo Protege Light	1 Licença	16 GB	SIM	1 Licença	-	SIM	R\$ 3,90
Vivo Protege Você*	1 Licença	32 GB	SIM	1 Licença	-	SIM	R\$ 5,90
Vivo Protege Você Mais	3 Licenças	32 GB	SIM	3 Licenças	-	SIM	R\$ 6,90
Vivo Protege	3 Licenças	128 GB	SIM	3 Licenças	3 Licenças	SIM	R\$ 9,90
Vivo Protege Mais	5 Licenças	128 GB	SIM	5 Licenças	5 Licenças	SIM	R\$ 14,90
Vivo Protege Família	5 Licenças	Ilimitado	SIM	5 Licenças	5 Licenças	SIM	R\$ 29,90

Se você for cliente Vivo Pré ou Controle, caso não possua saldo disponível, o sistema tentará debitar valores parciais do valor total da assinatura. Primeiro por 15 dias (50% do valor) e depois 7 dias (25 % do valor), após o término dos 15 ou 7 dias, o sistema tentará debitar novamente os 30 dias de uso.

Confira tabela de Valores Parciais:

Pacote	Renovação parcial válida por 15 dias (apenas clientes Pré-Pago)	Renovação parcial válida por 7 dias (apenas clientes Pré-Pago)
Vivo Protege Light	R\$ 1,95	R\$ 0,98
Vivo Protege Você*	R\$ 2,95	R\$ 1,48
Vivo Protege Você Mais	R\$ 3,45	R\$ 1,73
Vivo Protege	R\$ 4,95	R\$ 2,48
Vivo Protege Mais	R\$ 7,45	R\$ 3,73
Vivo Protege Família	R\$ 14,95	R\$ 7,48

Como faço para cancelar o Vivo Protege?

Para cancelar o Vivo Protege envie um SMS com a palavra SAIR para o número 881.
Para bloquear este serviço em sua linha, envie um SMS com a palavra BLOQUEAR para o número 881. Após o envio, em até 24 horas o serviço será bloqueado para sua linha.
Caso o serviço ainda esteja ativo para seu número de celular, antes de realizar o bloqueio você precisa cancelar o serviço. Se mudou de ideia e quiser desbloquear o Vivo Protege, envie um SMS com a palavra DESBLOQUEAR para o número 881.