

FAQ McAfee

1) O QUE ESTÁ INCLUSO NA ASSINATURA DO SERVIÇO?

- Proteger os seus dispositivos de roubo de informações;
- Proteger as suas conversas e mensagens particulares
- Navegar com segurança em qualquer site ou aplicativo;
- Efetuar compras e transações bancárias com tranquilidade;
- Localizar e bloquear seu smartphone ou tablet em caso de perda ou roubo;
- Controlar o conteúdo acessado;
- Proteger suas redes sociais de invasão e fraude;
- Evitar spam e propaganda indesejada.

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR?

Se você já é um cliente Vivo, a melhor maneira de se contratar é através de nossos Canais Digitais. Para isso, basta acessar qualquer um deles pelo seu computador ou celular:

Contratando através da [Vivo App Store](#):

1. Acesse a Vivo App Store através do seu celular ou desktop;
2. Clique em McAfee;
3. Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF/e-mail no campo correspondente e clique em “Continuar”;
4. Coloque a senha que utiliza no App Vivo e clique em “Continuar”;
5. Selecione a linha em que deseja que seja efetuada a cobrança e clique em “Continuar Assinatura”;
6. Assinatura realizada com sucesso.
7. Ative sua conta via App Vivo (criar conta ou vincular conta existente). **Dúvidas de como ativar?** Leia a resposta da pergunta 3.

OBSERVAÇÃO: Para facilitar a busca do app desejado para contratação, basta procurar no campo de pesquisa correspondente, no canto superior direito da página da Vivo App Store.

Contratando através do [App Vivo](#), o App da Vivo para Android e IOS:

1. Ao acessar o App Vivo, abra o menu "Ofertas" e clique no card "Serviços Digitais" que aparece no topo da tela;
2. Clique no serviço McAfee Segurança Digital;
3. Caso seu aparelho celular seja iPhone, você será direcionado para a página de serviços digitais da Vivo e precisará selecionar o serviço McAfee Segurança Digital novamente. Celular Android vão direto para a etapa 4;
4. Clique em "Assinar";
8. Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF/e-mail no campo correspondente e clique em “Continuar”;
9. Coloque a senha que utiliza no App Vivo e clique em “Continuar”;
10. Selecione a linha em que deseja que seja efetuada a cobrança e clique em “Continuar Assinatura”;
11. Assinatura realizada com sucesso.
12. Ative sua conta via App Vivo (criar conta ou vincular conta existente). **Dúvidas de como ativar?** Leia a resposta da pergunta 3.

Contratando através do [Portal Vivo](#):

1. Vá no menu de Produtos e Serviços que se encontra no topo da página e clique em Serviços Digitais > Apps Avulsos;
2. Ache McAfee na seção de Segurança e clique em “Assine já”;
3. Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF/e-mail no campo correspondente e clique em “Continuar”;
4. Coloque a senha que utiliza no App Vivo e clique em “Continuar”;
5. Selecione a linha em que deseja que seja efetuada a cobrança e clique em “Continuar Assinatura”;
6. Assinatura realizada com sucesso.
7. Ative sua conta via App Vivo (criar conta ou vincular conta existente). **Dúvidas de como ativar?** Leia a resposta da pergunta 3.

Fique atento(a)! Não tente fazer login direto no site/aplicativo da McAfee antes de realizar a ativação do serviço via App Vivo. O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação, não da ativação, e a cobrança virá na sua fatura Vivo ou será descontando do saldo de recarga (pré-pago).

3) COMO FAÇO PARA ATIVAR O SERVIÇO QUE CONTRATEI PELA VIVO?

Para ativar o McAfee, você precisa ter o App Vivo instalado no seu celular. Caso não tenha, [veja como baixar e se cadastrar](#).

Entre no App Vivo na aba “Meu Plano” e clique em **Serviços Digitais**. Em seguida, clique em **Contratados > McAfee > Ativar**. Crie uma conta ou vincule uma conta já existente, se já tiver cadastro no McAfee, informando seu e-mail e senha.

Nos próximos acessos, você deverá realizar o login usando o mesmo e-mail e senha informados nessa etapa de ativação. Lembre-se que a cobrança do serviço virá na sua fatura Vivo ou será descontado no saldo de recarga (clientes pré-pago).

Você também pode ir direto para a tela de ativação no App Vivo clicando no link recebido por SMS pelo número 7020.

4) APÓS A CONTRATAÇÃO, EM QUANTO TEMPO EU POSSO COMEÇAR A UTILIZAR?

A confirmação da contratação do serviço será enviada por SMS de forma imediata. Após essa confirmação, você deverá realizar a ativação da sua assinatura. Após ativar, você já poderá utilizar o serviço!

Em caso de dúvidas, veja como ativar o serviço na resposta da pergunta 3.

5) QUAL É O VALOR DA ASSINATURA? HÁ ALGUM PERÍODO GRÁTIS?

O serviço tem diferentes planos para atender a sua necessidade. O plano básico 1 licença, com 2 dias grátis e após R\$4,99/mês, o plano premium 1 licença, com 7 dias grátis e após R\$9,99/mês, o plano premium 1 licença com 60 dias grátis e após R\$9,99/mês (oferta não é válida para clientes Pré-pago) e o plano premium + controle parental 5 licenças, com 7 dias grátis e após R\$19,99/mês. A gratuidade é válida somente para a primeira assinatura e os planos são renovados automaticamente.

Para maiores detalhes, consulte os Termos e Condições de Uso específicos para Clientes VIVO assinantes do serviço.

6) QUEM PODE CONTRATAR O MCAFEE COM A VIVO? TODOS CONTRATANTES SÃO ELEGÍVEIS AO PERÍODO PROMOCIONAL DA OFERTA?

Clientes Vivo (pessoa física) podem contratar o serviço com a Vivo. Caso haja período promocional, só serão elegíveis clientes que sejam novos assinantes McAfee em parceria com a Vivo (oferta válida para primeira assinatura via Vivo por CPF).

7) COMO É FEITA A COBRANÇA DA ASSINATURA PELA VIVO? A ASSINATURA É RENOVADA AUTOMATICAMENTE?

Ao contratar McAfee avulso, os clientes recebem a cobrança direto na sua fatura. Somente para clientes Pré-Pago, a cobrança é realizada via desconto no saldo de recarga. **Fique atento(a)!** O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do serviço, não da ativação.

A renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais assinar o serviço, é necessário fazer o cancelamento.

8) COMO FAÇO PARA VINCULAR MINHA CONTA AGORA QUE CONTRATEI O PRODUTO ATRAVÉS DA VIVO?

Na etapa de ativação com a Vivo, você tem a opção de criar uma conta ou de vincular uma já existente (mais detalhes na pergunta 3).

Se você assinou o McAfee **diretamente com a Apple App Store ou Google Play Store**, você precisará cancelar sua assinatura anterior diretamente com esses provedores.

9) COMO FAÇO PARA CANCELAR O MCAFEE?

Clientes Vivo que possuem McAfee avulso contratado podem cancelar o serviço através do App Vivo.

Pelo App Vivo:

1. Abra o App Vivo
2. Clique no menu “Meu Plano” e selecione sua linha de celular que possui o serviço contratado
3. Clique em “Serviços Digitais”
4. Clique no app que você quer cancelar
5. Clique em “Cancelar serviço”

10) SE EU CANCELAR, PERCO O ACESSO AO SERVIÇO IMEDIATAMENTE?

Não, ao cancelar, o acesso ao serviço é válido durante o período que foi contratado.

Exemplo: Sua assinatura foi renovada ou você assinou em 01/01/23 por R\$4,99, mas você cancelou dez dias depois (11/01/23), a sua conta ficará válida até 31/01/23.

11) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA MCAFEE SE EU CANCELAR O SERVIÇO OU CANCELAR MEU PLANO VIVO?

Sua conta ficará suspensa.

12) POSSO ACESSAR O MCAFEE EM QUAIS DISPOSITIVOS?

O McAfee pode ser instalado em smartphones, tablets e computadores, de acordo com o número de licenças contratado em seu plano. Cada licença protege um aparelho.

13) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA DO SERVIÇO NA MINHA FATURA VIVO. COMO RESOLVO?

A cobrança do McAfee avulso contratado aparecerá na seção “Serviço de Interatividade” da fatura e o nome do serviço constará no Detalhamento da sua Conta. Para demais dúvidas sobre cobrança do McAfee avulso, entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo para clientes Móvel ***8486** ou **1058** e para clientes Fixa **10315**.

Fique atento(a)! O período de tarifação se inicia a partir da data da contratação do

serviço, não da ativação.

14) MINHA CONTA MCAFEE ESTÁ BLOQUEADA, COMO FAÇO PARA RETORNAR?

1. Na parte inferior de qualquer página do site da McAfee, clique em Obter suporte.
2. Na seção Atendimento ao cliente, clique em Ir para o Atendimento ao cliente.
3. Clique em Bate-papo e e-mail ou Serviço de Atendimento ao Telefone, e siga as instruções na tela.

15) COMO FAÇO PARA RASTREAR OU BLOQUEAR MEU SMARTPHONE OU TABLET EM CASO DE PERDA OU ROUBO?

Para usar a função Antirroubo é necessário que você configure essa funcionalidade no aplicativo McAfee, cadastrando uma pessoa de confiança. É por meio do contato dessa pessoa que você poderá localizar, bloquear e apagar informações de seus dispositivos. Para encontrar seu smartphone ou tablet, ative o Antirroubo enviando um SMS para o número do aparelho perdido/roubado com os seguintes comandos: Função: Localizar Comando: #LOCALIZAR# Resultado: Devolve mensagem com localização do celular perdido. Função: Bloquear Comando: #BLOQUEAR# Resultado: Bloqueio do celular perdido. Função: Disparar alarme sonoro Comando: #ALARME# Resultado: Disparo de alarme no celular perdido. Função: Limpar dados do dispositivo Comando: #APAGAR# Resultado: Informações pessoais do celular perdido são excluídas. Observação: Não colocar o código entre os símbolos de < e >. Exemplo: #APAGAR#senha1234