

## 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