

FAQ – McAfee

1) QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE ASSINATURA MCAFEE QUE POSSO CONTRATAR PELA VIVO?

Cliente Vivo Total, Vivo Pós, Fibra ou Controle podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente, ou também existe a opção de contratar um plano que já possua o serviço incluso.

Contratação adicional

- McAfee Básico

Por R\$ 4,99/mês, tenha acesso Gerenciador de senhas e análise de Wifi Antivírus

- McAfee Premium

Por R\$ 9,99/mês aproveite todas as vantagens da assinatura básica, com Monitoramento de ID VPN e Scan Protect

- McAfee Premium Família

Por R\$ 19,99/mês aproveite todas as vantagens da assinatura Premium, com 5 dispositivos e controle parental

Plano com serviço incluso

Vivo Pós Família: plano para você e sua família com muita internet e assinatura McAfee Básico. Confira mais informações em <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago>

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR MCAFEE COM A VIVO?

Contratação adicional

Basta acessar os canais digitais Vivo pelo seu computador ou dispositivo móvel:

App Vivo

1. Acesse o App Vivo, selecione a aba “Loja” e procure “Serviços Digitais” no menu superior da aba assinar;
2. Selecione o McAfee;
3. Escolha o tipo de plano McAfee que deseja contratar;
4. Caso tenha mais de um produto Vivo, selecione em qual produto o McAfee será associado;

5. Clique em “Confirmar”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta McAfee com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Site Vivo

8. Encontre McAfee Segurança Digital e clique em “Assinar McAfee”;
9. Escolha o tipo de plano McAfee que deseja contratar;
10. Coloque seu número de telefone Vivo para receber o código de acesso ou faça login com sua conta Vivo;
11. Caso tenha mais de um produto Vivo, selecione em qual produto o McAfee será associado;
12. Clique em “Confirmar Assinatura”;
13. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta McAfee com a Vivo pelo App Vivo;
14. Pronto, agora é só começar a usar!

Plano com serviço incluso

Para contratar o Vivo Família com McAfee basta acessar <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago> e seguir os passos:

1. Selecione “Pra sua Família”;
2. Clique em contratar;
3. Escolha a opção desejada;
4. Preencha seus dados e siga o passo a passo do site;
5. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta McAfee com a Vivo pelo App Vivo;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

3) POSSO TROCAR MEU MCAFEE CONTRATADO COM A VIVO PARA OUTRO SUPERIOR?

Siga os mesmos passos de contratação (pergunta COMO FAÇO PARA CONTRATAR MCAFEE COM A VIVO?), mas desta vez selecione o novo plano do McAfee desejado.

4) DEPOIS DE CONTRATAR, O QUE FAÇO PARA COMEÇAR A USAR?

Mesmo que você já tenha uma conta na McAfee, é necessário realizar a associação da sua conta com a Vivo pelo App Vivo seguindo os passos abaixo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre o McAfee (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar McAfee”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, siga os passos informados;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

Para clientes com plano Vivo Pós Família, apenas o titular da conta poderá fazer o passo a passo de associação da conta McAfee com a Vivo para todas as linhas do plano

5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO MCAFEE?

A cobrança do McAfee é automática e realizada direto na sua fatura Vivo. Aparecerá na seção “Serviços Digitais Assinados” ou “Serviços Digitais Inclusos”.

Dependendo da data de fechamento da fatura, cobranças referentes a dois meses diferentes podem ser visualizadas na mesma fatura. Na fatura é possível diferenciar o período de cada cobrança. Esse comportamento não representa cobrança duplicada, pois são períodos diferentes.

6) COMO FAÇO PARA CANCELAR O MCAFEE CONTRATADO COM A VIVO?

Contratação adicional

Você pode cancelar a qualquer momento via App Vivo, confira o passo a passo:

1. Na página inicial, clique no botão Serviços Digitais localizado no menu de Acesso Rápido;
2. Encontre e clique no serviço McAfee;
3. Clique em “Cancelar Assinatura”;
4. Confirme o cancelamento em “Continuar”;
5. Pronto, sua assinatura foi cancelada e você poderá usar até o final do período contratado.

Plano com serviço incluso

Clientes que assinam Vivo Pós Família com McAfee já têm o serviço incluso no plano e não é possível cancelá-lo. Será necessário trocar para um outro plano que não tenha a assinatura McAfee inclusa.

7) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA MCAFEE APÓS CANCELAR A ASSINATURA ADICIONAL COM A VIVO?

Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao McAfee ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura McAfee Premium foi renovada em 01/04/25 por R\$ 19,99/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/25). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/25, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período, você não será mais cobrado e não terá mais acesso ao serviço.

8) O QUE ACONTECE COM MINHA CONTA MCAFEE AO SAIR DA VIVO?

Sua assinatura será automaticamente cancelada. Você não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo serviço.

9) NÃO CONSIGO CONTRATAR/ASSOCIAR O SERVIÇO COM A VIVO, O QUE PODE TER ACONTECIDO?

Para realizar a contratação do serviço com a Vivo você precisa ter um plano Vivo Pós, Controle, Vivo Fibra ou Vivo Total, e estar em dia com os débitos. Caso tenha algum produto diferente desses ou esteja inadimplente, não será possível realizar a assinatura. Verifique se após a tentativa de contratação houve o recebimento de algum SMS com mais detalhes sobre o ocorrido.

10) TENHO DÚVIDAS SOBRE A COBRANÇA DA ASSINATURA, COMO RESOLVO?

Para dúvidas sobre cobrança do McAfee na sua fatura Vivo, acesse o App Vivo: <https://app.vivo/gestao> ou entre em contato com o canal de relacionamento da Vivo *8486, ou 142 para Pessoas com deficiência.

11) ONDE POSSO TIRAR DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO MCAFEE?

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte McAfee em: <https://www.mcafee.com/support>