

## FAQ

### 1. O que é o **VIVO GURU MCAFEE?**

O Vivo Guru McAfee é um serviço de suporte técnico 24 horas por dia feito especialmente para descomplicar a sua vida tecnológica. Em uma única assinatura o Cliente tem direito:

- a suporte remoto do Vivo Guru (via telefone, chat online, whatsapp e acesso remoto) onde, orientamos e configuramos equipamentos digitais ou eletrônicos (computadores, wearables, smart tv, vídeo games, câmeras ip, smartphones, roteadores e impressoras...)
- 5 licenças do McAfee Segurança Digital, melhor antivírus do mercado, para desfrutar de todos os seus recursos, gerenciador de senhas, otimização e desempenho, armazenamento criptografado e navegação segura na web.

Nossas equipes de analistas são compostas por jovens engajados e apaixonados por tecnologia, altamente especializados, plugados 24 horas, 7 dias por semana, e estão preparados para prestar completo suporte, para orientá-lo a qualquer momento. Descomplique sua vida agora mesmo!

### 2. Qual é o valor da assinatura do **VIVO GURU MCAFEE?**

Ao contratar o Serviço a cobrança da sua assinatura será automática e os valores referentes ao serviço serão cobrados em sua fatura mensal ou descontados dos créditos de telefonia celular. A sua assinatura será renovada automaticamente.

Preço (R\$)	Frequência
14,90	Mensal

Caso não haja crédito/saldo suficiente para renovação integral da assinatura, a assinatura poderá ser renovada parcialmente de acordo com a quantidade de créditos remanescentes e o serviço será liberado pela quantidade de dias proporcional a este saldo.

### 3. Quem pode assinar o **VIVO GURU MCAFEE?**

Para assinar o serviço, o usuário precisa ter uma linha Vivo Pré, Pós ou Controle.

### 4. Como faço para assinar o **VIVO GURU MCAFEE?**

Para contratar o serviço, o cliente deve acessar a página do serviço no site [appstore.vivo.com.br](http://appstore.vivo.com.br), selecionar a oferta desejada e seguir as instruções informadas na tela e recebidas por SMS.

O cliente realizará apenas uma assinatura, e terá direito a baixar e utilizar os Apps dos dois serviços inclusos na assinatura: Vivo Guru (Remoto) e McAfee Segurança Digital (5 licenças).

**5. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o VIVO GURU MCAFEE?**

A confirmação da assinatura do serviço será enviada por SMS. Após essa confirmação, que ocorre de forma imediata, você está apto para utilizar o serviço

**6. A renovação da minha assinatura irá acontecer automaticamente?**

Sim, a renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais ser assinante do serviço, é necessário fazer o cancelamento

**7. Posso acessar o VIVO GURU MCAFEE em quais dispositivos?**

O acesso do aplicativo Vivo Guru pode ser realizado somente em dispositivos móveis com sistema operacional Android e iOS,  
O Antivírus McAfee é multiplataformas (Windows/IOS/Android)

**8. Como posso cancelar o serviço?**

O cancelamento do serviço pode ser realizado enviando a palavra SAIR por SMS para o número 4879. Ao realizar o cancelamento, o acesso ao serviço fica disponível até o final do período contratado.

**9. Se eu cancelar, perco o acesso ao serviço imediatamente?**

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

- Assinatura Mensal: você assinou em 01/01/19 por R\$14,90/mês, mas cancelou no dia seguinte (02/01/19). É tarifado em R\$14,90 no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 01/02/19, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período assinado, não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

**10. Há um canal de contato direto em caso de dúvidas?**

Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento do VIVO GURU MCAFEE através do telefone 0800 607 2679 / \*4878 (apenas para Vivo Móvel) ou pelos canais de atendimento do aplicativo Vivo Guru.

**11. Serei avisado sobre o término do período de gratuidade?**

O cliente será avisado sobre o término do período de gratuidade somente se o serviço possuir período de gratuidade igual ou superior a 3 dias. O aviso de término de gratuidade será enviado por SMS com dois dias de antecedência. Caso o cliente não cancele o serviço até o final da gratuidade o valor da assinatura será cobrado automaticamente.

## **FAQ – McAfee**

### **1. O que é o McAfee?**

É um aplicativo que te protege de vírus e invasões virtuais em todos os seus dispositivos, e garante privacidade para seus arquivos, contatos, senhas e até redes sociais. Com ele você pode fazer compras online e realizar movimentações financeiras com total segurança. Com o Antirroubo ainda é possível localizar, bloquear e apagar informações de seu tablet ou smartphone à distância, em caso de perda ou roubo.

### **2. O McAfee funciona se algum antivírus estiver instalado no meu dispositivo?**

Para ter um melhor funcionamento do aplicativo, você deve desinstalar e excluir qualquer antivírus antes de instalar o aplicativo. Nossa proteção é completa e você estará totalmente protegido.

### **3. Esqueci meu usuário do McAfee. Como posso recuperá-lo?**

Se você esqueceu seu usuário do McAfee fique tranquilo: ele sempre será o número do seu telefone celular.

### **4. Por que não estou conseguindo e desinstalar o McAfee?**

Como muitos vírus e ameaças virtuais têm como função desativar ou desinstalar ferramentas de proteção, o McAfee não permite a desinstalação automática. Se deseja desinstalar siga essas instruções:

- Primeiro você precisa estar como Administrador do dispositivo que deseja desinstalar. Essa definição de perfil acontece na instalação do sistema operacional ou no momento da criação de novos usuários.
- Depois é só acessar o menu de Ferramentas do seu aplicativo e selecionar a opção Desinstalar

### **5. Quais são as principais funcionalidades do aplicativo?**

• 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.

### **6. Por que minha internet ficou mais devagar após instalação do McAfee?**

Quando se tem aplicativos de proteção é natural que aconteça uma pequena e quase imperceptível alteração na velocidade da internet. Isso acontece porque o McAfee antecipa a sua navegação para garantir mais proteção e tranquilidade para você e sua família.

### **7. Como faço para desinstalar o aplicativo McAfee?**

Smartphone: acesse as Configurações, selecione o Gerenciador de Aplicativos e após selecionar o Vivo Segurança Online toque em Desinstalar. Computador: acesse o Painel de Controle, escolha a opção Programas e Recursos, selecione o app McAfee e clique em Desinstalar.

### **8. Onde posso instalar o aplicativo?**

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.

### **9. Meu dispositivo ficou lento após a instalação do McAfee. O que eu faço?**

Assim que são instalados os aplicativos de proteção fazem uma varredura nos dispositivos para encontrar e apagar ameaças e arquivos suspeitos. Mas fique tranquilo: logo após essa verificação seu aparelho voltará a funcionar normalmente.

### **10. Como faço para rastrear ou bloquear meu smartphone ou tablete em caso de perda ou roubo?**

Para usar a função Antirroubo é necessário que você configure essa funcionalidade no aplicativo Vivo Segurança Online, 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

### **11. Como atualizo meu endereço de e-mail em Minha conta da McAfee?**

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione **Minha conta** e clique em **Meu perfil**.
3. Na parte superior da seção Informações da conta, clique em **Atualizar**.
4. Digite o novo endereço de e-mail e, em seguida, clique em **Salvar**.

### **12. Como altero minha senha em Minha conta da McAfee?**

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione **Minha conta** e clique em **Meu perfil**.
3. Na parte superior da seção Informações da conta, clique em **Atualizar**.
4. Digite sua nova senha e, em seguida, clique em **Salvar**.

### **13. Minha conta da 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.

#### **14. Sua assinatura expirou. Como faço para renová-la?**

Verifique se sua conta está ativa e se possui saldo disponível para renovação, em caso de linha pré-paga ou controle. Caso não se aplique, tente os passos a seguir:

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione **Minha conta** e clique em **Assinaturas**.
3. Clique em **Todas as expiradas** para ver suas assinaturas expiradas. Ou clique em **Exibir ativo** para ver suas assinaturas que ainda não expiraram.
4. Procure a assinatura que você deseja renovar e clique em **Renovar**.

#### **15. Preciso proteger dispositivos adicionais. Como faço para comprar licenças extras?**

1. Entre na sua conta McAfee.
2. Na parte superior da página Minha conta, selecione **Minha conta** e clique em **Assinaturas**.
3. Procure a assinatura que deseja adicionar licenças adicionais e, em seguida, clique em **Comprar mais licenças**.

## FAQ – Vivo Guru

### 1. O que é o serviço Vivo Guru?

O Vivo Guru é um serviço de suporte técnico 24 horas por dia feito especialmente para descomplicar a sua vida tecnológica. Além do suporte remoto (via telefone, chat online e acesso remoto) o Vivo Guru também possibilita o suporte presencial (para planos com direito à visita).

Instalamos, orientamos e configuramos equipamentos digitais ou eletrônicos para que nossos clientes possam desfrutar de todos os seus recursos, e o mais importante: falando a sua língua, para simplificar a sua vida.

Nossas equipes de analistas são compostas por jovens engajados e apaixonados por tecnologia, altamente especializados, plugados 24 horas, 7 dias por semana, e estão preparados para prestar completo suporte, para orientá-lo a qualquer momento. Descomplique sua vida agora mesmo!

### 2. Quais os benefícios do Vivo Guru?

#### Praticidade e Comodidade

- Suporte remoto 24 horas por dia e 7 dias por semana para tirar suas dúvidas e resolver seus problemas com tecnologia.
- Suporte via acesso remoto, onde nossos analistas acessam via internet seu equipamento para solucionar eventuais problemas técnicos.

#### Orientação

- Auxílio para instalação e configuração de diversos equipamentos, tais como impressoras, webcam, caixas de som, rede, roteadores wi-fi, desktops, notebooks, smart tvs, home theaters, celulares, smartphones, tablets e smartwatches.
- Suporte para instalação, desinstalação e atualização das principais funcionalidades de sua máquina e dos softwares que facilitam seu trabalho, tais como Microsoft Word, Excel, Power Point.

#### Segurança

- Todos os atendimentos e acessos remotos são gravados e monitorados. Para que o analista efetue o acesso remoto ao computador do cliente, é necessário que este autorize expressamente no contato telefônico, bem como efetue a gestão do acesso do analista. O cliente poderá permitir que o analista controle as ações a serem feitas, ou mesmo que este apenas oriente o cliente quais ações deverão ser realizadas para solução.

### 3. O que não está incluso no meu serviço?

Os serviços Vivo Guru não incluem:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte para uso de softwares empresariais (exceto os fornecidos pela Vivo), no-breaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com softwares com mais de cinco anos que não tenham atualização dos fabricantes disponível;

- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Visita presencial do técnico
- Mídia para backup (CD, DVD, etc.).

#### **4. Como faço para acionar o suporte técnico Vivo Guru?**

Através do aplicativo Vivo Guru (disponível para Android e iOS), ou pelo telefone no **\*4878 ou 0800 607 2679**.

Como baixar o aplicativo Vivo Guru?

Caso seu Smartphone seja Android vá até sua loja de aplicativos (Play Store) e pesquise por Vivo Guru. Caso utilize iPhone vá até ao App Store e pesquise por Vivo Guru.

Você também pode acessar a página do Vivo Guru para ser direcionado ao link de download do aplicativo.

#### **5. Não consigo fazer login no meu aplicativo Vivo Guru. O que devo fazer?**

Para efetuar o login no seu aplicativo você deverá digitar seu número de celular (DDD + Número com 9 dígitos).

Caso ainda encontre dificuldades entre em contato com o suporte Vivo Guru através do **\*4878**.