

# FAQ - McAfee Proteção de Privacidade e Identidade

Dúvidas de como ativar o serviço? Precisa recuperar a sua senha? Não sabe como renovar sua assinatura? Não tem certeza das funcionalidades inclusas na solução? Confira as respostas para as perguntas mais frequentes.

## 1) O QUE É O SERVIÇO McAfee PROTEÇÃO DE PRIVACIDADE E IDENTIDADE?

O McAfee Proteção de Privacidade e Identidade é uma solução que o auxilia a manter seguras as suas informações pessoais e os aspectos mais críticos da sua vida online.

## 2) QUAIS AS PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES ESTÃO INCLUÍDAS NO SERVIÇO?

O serviço vai te auxiliar no monitoramento dos seus dados no ambiente online:

- **Dark Web Monitoring:** O uso indevido dos seus dados pode acarretar em roubo de identidade e fraudes. Para auxiliá-lo nisso, consulte o vazamento dos seus dados e obtenha alertas antecipados em caso de vazamentos. Monitorador da dark web que o mantém informado sobre eventuais vazamentos dos seus dados pessoais na dark web. Essa solução o ajuda a entender sobre quais dados você deve manter uma maior atenção. Os principais dados monitorados são e-mails, números de CPF, cartão de crédito, conta bancária, telefone, passaporte, data de nascimento, entre outros
- **Limpeza de conta on-line:** Veja quais contas que você criou na web e que são arriscadas de manter cadastro ativo. É uma ferramenta que varre a web para encontrar contas não utilizadas pelo usuário. Ela fornece os riscos envolvidos em cada conta, informando contas que possivelmente possuem dados financeiros sendo informados em trocas de e-mails/mensagens, além de informar contas raramente utilizadas. A ferramenta possui uma área para envio de mensagens na qual o usuário pode gerenciar os contatos com os mantenedores dos serviços e solicitar o encerramento das contas
- **Pontuação de proteção:** veja seu score e saiba o quão bem protegido você está na vida digital. É uma ferramenta que varre a web para encontrar contas não utilizadas pelo usuário. Ela fornece os riscos envolvidos em cada conta, informando contas que possivelmente possuem dados financeiros sendo informados em trocas de e-mails/mensagens, além de informar contas raramente utilizadas. A ferramenta possui uma área para envio de mensagens na qual o usuário pode gerenciar os contatos com os mantenedores dos serviços e solicitar o encerramento das contas

## 3) COMO FUNCIONA O McAfee PROTEÇÃO DE PRIVACIDADE E IDENTIDADE?

É uma solução totalmente web, na qual você se registra e já pode usufruir todas as funcionalidades após o registro acessando <https://protection.mcafee.com>.

Lembre-se que você deve passar pelo processo de ativação do serviço no App Vivo para poder desfrutar de todas as funcionalidades.

## 4) 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. Seleciona 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 5.

**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 Proteção de Privacidade e Identidade;
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";
5. Coloque seu número de telefone Vivo ou CPF/e-mail no campo correspondente e clique em "Continuar";
6. Coloque a senha que utiliza no App Vivo e clique em "Continuar";
7. Selecione a linha em que deseja que seja efetuada a cobrança e clique em "Continuar Assinatura";
8. Assinatura realizada com sucesso.
9. Ative sua conta via App Vivo (criar conta ou vincular conta existente). **Dúvidas de como ativar?** Leia a resposta da pergunta 5.

**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 5.

**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).

**5) 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 7021.

#### 6) 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 5.

#### 7) JÁ TENHO A SOLUÇÃO DE PROTEÇÃO McAfee. COMO FAÇO PARA UTILIZAR AMBOS SERVIÇOS SIMULTANEAMENTE?

A solução de Proteção McAfee engloba as principais funcionalidades de proteção de navegação e dispositivo, sendo utilizada através de aplicativo e/ou software, já a solução McAfee **Proteção de Privacidade e Identidade** proporciona uma experiência web, focando no monitoramento dos seus dados pessoais e contas on-line. Ambas as soluções podem ser utilizadas ao mesmo tempo, respeitando as condições contratuais de cada serviço. Trata-se de um produto oriundo da parceria McAfee e Vivo, cuja funcionalidade e execução são de exclusiva responsabilidade do parceiro McAfee.

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

A assinatura é no valor de R\$ R\$9,99/mês, sem gratuidade.

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

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

Clientes Vivo Móvel Pós, Controle e Pré (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).

#### 10) 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.

#### 11) QUAIS SÃO AS CREDENCIAIS QUE DEVO USAR? COMO FAÇO PARA RECUPERAR OU ALTERAR MINHA SENHA?

O seu registro no McAfee **Proteção de Privacidade e Identidade** é feito com o seu e-mail, portanto ele será o que você deve utilizar para fazer login.

Caso se esqueça da senha, não se preocupe, você pode utilizar o botão “**esqueceu a senha?**” para alterá-la, ou acessar através do botão de **login com um código de acesso único**.

#### 12) 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.

### **13) 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”

### **14) 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\$9,99, mas você cancelou dez dias depois (11/01/23), a sua conta ficará válida até 31/01/23.

### **15) O QUE ACONTECE COM A MINHA CONTA McAfee SE EU CANCELAR O SERVIÇO OU CANCELAR MEU PLANO VIVO?**

Sua conta ficará suspensa.

### **16) POSSO ACESSAR O McAfee PROTEÇÃO DE PRIVACIDADE E IDENTIDADE EM QUAIS DISPOSITIVOS?**

O McAfee Proteção de Privacidade e Identidade pode ser utilizado qualquer dispositivo com acesso à internet: smartphones, tablets, notebooks e computadores.

### **17) 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.

### **18) 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.