

## FAQ

### 1. O que é VPN?

Uma VPN (Virtual Private Network) é um método para você se conectar à Internet de forma segura e privada. Quando você usa uma VPN, todo o tráfego de rede é criptografado. A criptografia protege seus dados impedido que sejam lidos por qualquer outra pessoa, especialmente os hackers. Sem leitura dos dados, não é possível que roubem suas senhas, detalhes bancários, de cartão de crédito e outros dados privados. Usar o serviço de VPN garante que você: proteja a sua privacidade e a sua identidade, acesse sites bloqueados e navegue anonimamente pela Internet

### 2. Para que serve a VPN?

As VPNs não o tornam totalmente anônimo na Internet, mas podem aumentar muito a sua privacidade e a sua segurança. São usadas normalmente por empresas para protegerem dados confidenciais e permitem que os funcionários se conectem de forma segura a suas redes no trabalho, em casa ou na estrada. Já uma VPN pessoal como a oferecida pela Vivo, estão se tornando altamente populares entre os usuários domésticos.

Você pode usar uma VPN quando precisar de privacidade e segurança ao se conectar à Internet:

- Privacidade: A VPN pode substituir o endereço IP do dispositivo por outro endereço IP completamente diferente, 'ocultando' eficazmente sua localização.
- Segurança: A VPN pode criptografar seus dados ao serem enviados pela Internet. Essa criptografia garante que terceiros não consigam ler suas comunicações.

### 3. Como a VPN torna minha conexão segura?

A VPN altera o endereço IP do seu dispositivo para que pareça que você está acessando a Internet de um lugar diferente ao da sua localização física. Por exemplo, é possível usar o dispositivo no estado de São Paulo, Brasil, mas a VPN pode fazer com que pareça que você está se conectando de outro lugar, como em Londres na Inglaterra.

### 4. Qual é o valor da assinatura da VPN?

A cobrança da assinatura será de R\$5/mês cobrada de forma automática e recorrente a cada 30 dias em sua fatura mensal ou descontados dos créditos de telefonia celular. A assinatura será renovada automaticamente a cada 30 dias.

### 5. Quem pode assinar a VPN?

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

### 6. Como faço para assinar a VPN?

Para contratar o serviço, o cliente deve acessar o app Vivo, em LOJA, selecionar SERVIÇOS DIGITAIS, escolher a opção VPN e seguir as instruções.

**7. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o serviço?**

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.

**8. 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.

**9. Posso acessar a VPN em quais dispositivos?**

É possível acessar o serviço através de dispositivos Windows, Android e iOS.

**10. Como posso cancelar o serviço?**

O cancelamento do serviço pode ser realizado no App Vivo. Ao realizar o cancelamento, o acesso ao serviço fica disponível até o final do período contratado.

**11. 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: você assinou em 01/01/25, mas cancelou no dia seguinte (02/01/25). É tarifado em R\$5 no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 01/02/25, que é a data de encerramento do período contratado (30 dias). Após o fim do período assinado, não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

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

Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento da McAfee no endereço:

<https://service.mcafee.com/webcenter/portal/cp/home/contact>