

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 de e para a internet é criptografado à medida que passa pela VPN. Essa criptografia impede que os hackers roubem suas senhas, detalhes bancários e de cartão de crédito e outros dados privados.

2. O que é o serviço VPN?

Compatível com os dispositivos Android, iOS, Windows e Mac, conecta você à internet através de uma rede privada virtual (VPN). Todos os dados de rede que viajam por VPN estão criptografados. Essa criptografia protege seus dados impedido que sejam lidos por qualquer outra pessoa.

Ele permite que você:

- Proteja a sua privacidade e a sua identidade
- Acesse sites bloqueados
- Navegue anonimamente pela internet

3. 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 os pessoais, como o serviço VPN da 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.

4. 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.

5. 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.

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.

6. Quem pode assinar a VPN?

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

7. Como faço para assinar a VPN?

Para contratar o serviço, o cliente deve acessar o app Vivo, em Modo Seguro, escolher a opção VPN e seguir as instruções.

8. 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.

9. 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.

10. Posso acessar a VPN em quais dispositivos?

É possível acessar o serviço através de dispositivos móveis com sistema operacional Android e iOS ou através de desktops com sistema operacional Windows ou Mac.

11. Como posso cancelar o serviço?

O cancelamento do serviço pode ser realizado via App Vivo, enviando a palavra SAIR por SMS para o número 7040 ou entrar em contato com a VIVO no número 1058, *8486 ou 142 para Pessoas com deficiência. Ao realizar o cancelamento, o acesso ao serviço fica disponível até o final do período contratado.

12. 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.

13. Como altero ou removo o dispositivo vinculado ao meu serviço?

Se você deseja instalar a licença em outro dispositivo e já atingiu o limite de instalações disponíveis, será necessário remover um dispositivo atualmente vinculado à sua licença pelo Portal da McAfee.

1. Acesse o Portal da McAfee com o e-mail cadastrado:
<https://home.mcafee.com/?affid=1481>
2. Clique em "Gerenciar dispositivos".
3. Selecione o dispositivo que deseja desvincular da licença.
4. Clique em "Remover" e confirme a ação.

Após a remoção, a licença ficará disponível para ser utilizada em outro dispositivo.

Para instalar a licença no novo dispositivo:

1. Clique em "Baixe neste dispositivo" no equipamento que deseja proteger.
2. Siga as instruções exibidas na tela para concluir a instalação.

13. 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>