

FAQ – MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS

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

Clientes Vivo Pós, Pré e Controle podem contratar o serviço de forma adicional ao plano já existente. Caso você seja cliente dos Planos VIVO Controle também existe a opção de contratar o Pacote de Redes Sociais e Vídeo com o serviço McAfee Redes Sociais incluso.

Contratação adicional por R\$ 5,00/mês o MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS

2) COMO FAÇO PARA CONTRATAR MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS 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 PROTEÇÃO REDES SOCIAIS;
3. Coloque os dados que estão sendo solicitados para receber o código de acesso ou faça login com sua conta Vivo;
4. Caso tenha mais de um produto Vivo, selecione em qual produto o MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS será associado;
5. Clique em “Confirmar Assinatura”;
6. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS com a Vivo pelo App Vivo;
7. Pronto, agora é só começar a usar!

Planos com serviço incluso

Caso seja um cliente Vivo Controle e queira contratar um Pacote de Redes Sociais e Vídeo com o serviço McAfee Redes Sociais incluso, basta seguir o passo a passo no seu App Vivo:

1. Entre na sua aba “Assinaturas”;
2. Clique em “Comprar Pacotes Adicionais”;
3. Selecione o Pacote de Redes Sociais e Vídeo;
4. Confirme a contratação;

5. Após a confirmação da contratação, é necessário associar sua conta MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS com a Vivo pelo App Vivo;
6. Pronto, agora é só começar a usar!

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

Mesmo que você já tenha uma conta no MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS, 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 PROTEÇÃO REDES SOCIAIS (pode demorar alguns minutos para aparecer após a contratação);
3. Clique no botão “Ativar MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS”;
4. Você será direcionado para a página do parceiro, siga os passos informados;
5. Pronto, agora é só começar a usar!

5) COMO SERÁ FEITA A COBRANÇA DO MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS?

A cobrança do MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS 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 PROTEÇÃO REDES SOCIAIS 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 PROTEÇÃO REDES SOCIAIS;
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.
O cliente pode cancelar via atendimento através dos contatos listados no item 10

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

Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS ficam disponíveis até o final do período contratado.

Exemplo: Sua assinatura MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS foi renovada em 01/04/24 por R\$ 4,99/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/24, 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 PROTEÇÃO REDES SOCIAIS 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.

Exemplo: Sua assinatura MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS foi renovada em 01/04/24 por R\$ 4,99/mês e você cancelou 14 (quatorze) dias após (15/04/24). Você continua tendo acesso ao serviço normalmente até o dia 01/05/24, que é a data de encerramento do período contratado.

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 Móvel (controle, pré-pago ou pós-pago) ve 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.

Os dependentes do Vivo Pós também podem contratar, porém a ativação do serviço depende da biometria do titular da conta.

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

Para dúvidas sobre cobrança do MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS 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 necessidades especiais de fala/audição.

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

Para qualquer dúvida de funcionamento, entre em contato com o suporte da MCAFEE PROTEÇÃO REDES SOCIAIS através do site <https://www.mcafee.com/support>.