



TÉRMINOS Y CONDICIONES - SERVICIO ANTIVIRUS MCAFEE

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

El servicio antivirus McAfee prestador del servicio Mcfee LLC, ofrece defensa contra virus, con protección basada en la nube tanto en línea como fuera de línea, es una solución multidispositivo. **Las licencias pueden ser de tipo Básica o Premium** y pueden ser instaladas en un portátil o en una computadora de escritorio o en una tablet o en un dispositivo móvil o smartphone. Los sistemas operativos pueden ser Windows o Mac o iOS o Android. Para confirmar la funcionalidad disponible de acuerdo al sistema Operativo ver tabla 1 a continuación.

La licencia que se entrega con el producto es “**Total Protection básica**” o “**Total Protection Premium**” e incluyen una cantidad de dispositivos de acuerdo al tipo de licencia adquirida en el plan.

El usuario debe contar con dispositivos compatibles y conexión a internet para la instalación, activación y actualización del servicio. Los requisitos técnicos son:

McAfee® Total Protection básica

Sistema operativo

- Microsoft Windows 11, 10 completamente parcheados (de 32 y 64 bits). Windows Enterprise no es compatible.
- Compilación 4.23 o posterior: macOS 13.x y posteriores
- Tablets y smartphones con Google Android 10 o posterior
- Apple iOS 16 o posterior
- ChromeOS 102.0.5005 y posterior

Hardware

- 2 GB de RAM
- 1,3 GB de espacio libre en el disco duro
- Procesador de 1 GHz. Arquitectura para Windows: x64, x86. Arquitectura para Mac: x64, x86, ARM64 (requiere Rosetta II)
- También puedes consultar los requisitos técnicos en línea en el siguiente link:
[Requisitos del sistema | McAfee](#)

2. CONDICIONES GENERALES

- 2.1.1 El Cliente es el único responsable de la custodia, confidencialidad y uso de su contraseña, credenciales de acceso y demás mecanismos de autenticación asociados a su cuenta. En consecuencia, el Cliente se obliga a adoptar las medidas de seguridad razonables para evitar el acceso no autorizado por parte de terceros, incluyendo, sin limitarse a ello, no compartir sus credenciales, no reutilizarlas en otros servicios y cambiarlas periódicamente.

- 2.1.2 Toda operación, solicitud, instrucción o uso del servicio realizado mediante las credenciales del Cliente se presumirá efectuado por este, bajo su exclusiva responsabilidad. El Proveedor no será responsable por el uso indebido, fraudulento o no autorizado de la cuenta cuando dicho uso derive de la negligencia, imprudencia o incumplimiento del Cliente respecto de sus deberes de custodia de la contraseña.
- 2.1.3 Si el cliente modifica o cambia el plan a uno que no incluya el licenciamiento McAfee o cancela el servicio de licenciamiento McAfee antes o después de los 12 meses, el servicio de licenciamiento McAfee será cancelado.
- 2.1.4 El producto solo puede ser adquirido en conjunto con servicios CLARO Hogar. No aplica para clientes pospago.
- 2.1.5 Suspensión: En caso de que se realice suspensión temporal del plan que tenga el cliente, también se suspenderá el servicio de licenciamiento McAfee; y se reanudará el servicio de McAfee cuando la suspensión temporal finalice.
- 2.1.6 El servicio de licenciamiento antivirus McAfee estará disponible y activo siempre y cuando el usuario esté al día en los pagos del plan contratado. Si el cliente entra en mora por el no pago oportuno de su servicio principal y se suspenda éste por no pago, el servicio de licenciamiento McAfee también será suspendido, y se restaurará una vez el cliente realice los pagos y finalice la suspensión de su plan. La mora reiterada dará lugar a la terminación del servicio.
- 2.1.7 El servicio McAfee no admite pago por separado de los servicios Claro por lo que deberá pagarse de forma conjunta.
- 2.1.8 Claro solo actúa como medio de pago, por medio de: Factura Claro Hogar con un plan Claro Hogar que incluya el servicio McAfee.
- 2.1.9 Las funcionalidades de protección del servicio antivirus McAfee dependerán de que el usuario descargue y active la licencia en el equipo que será el objeto de la protección.

3. PASO A PASO PARA LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO CUANDO MCAFEE CUANDO SE INSTALA EN UN PC O UN PORTÁTIL CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS

1. El usuario recibirá un correo electrónico con el mail de Bienvenida de McAfee de acuerdo al tipo de licencia incluida en el plan básica o Premium, el cual se muestra a continuación
2. Click en Descárgala aquí para poder activar la licencia que vienen con el servicio de telecomunicaciones asociado.



- Si el cliente descarga la licencia por otro canal, no podrá acceder a la licencia asociada al servicio CLARO. Al ingresar automáticamente se vinculará la cuenta del usuario CLARO a la aplicación de McAfee.

3. Se iniciará la descarga y se presenta el siguiente menú informativo



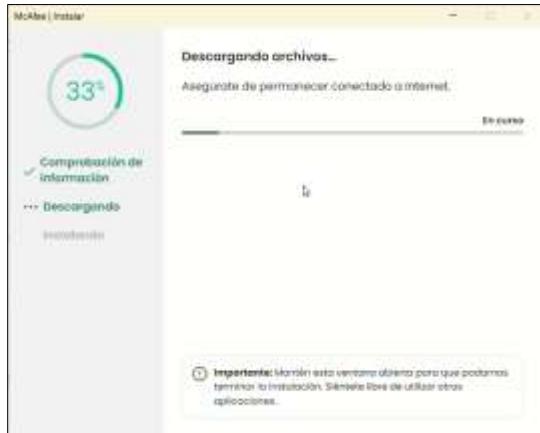
4. A continuación aparecerá el logo de McAfee



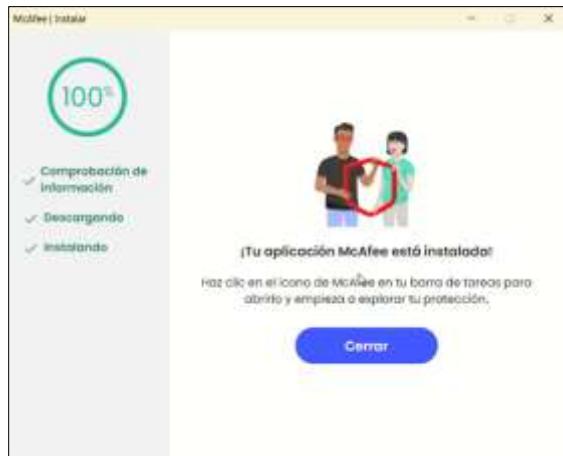
5. En el botón azul a continuación, Click en Instalar



6. A continuación aparecerá el progreso de la instalación



7. La instalación finalizará cuando el porcentaje de avance alcance el 100%



8. Ya casi finaliza el proceso de instalación.



9. Aparece nuevamente el Logo de McAfee



Luego, aparecerá la consola que se muestra a continuación

- Para realizar el primer escaneo, puedes ejecutar análisis dando click en la opción antivirus ejecutar análisis
- Click en configurar Supervisión de identidad
Desde la consola de administración de funcionalidades, se deben activar y configurar cada funcionalidad.



1. Tener en cuenta la cantidad de dispositivos incluidos en la licencia, porque si se intenta agregar un equipo adicional al máximo de equipos permitido, recibirá un mensaje de que como se muestra a continuación:



La consola para administrar las funcionalidades quedará instalada en el PC o portátil y aparecerá el logo de McAfee en la barra de tareas, por lo que no es necesario cuando se instala la consola en un PC o portátil crear usuario y contraseña. Si por algún motivo se desea cambiar la licencia a otro equipo, se debe enviar un correo a soporte McAfee a continuación:

- LTAMPartnerEscalations@McAfee.com con copia a;
- Erick_Espinosa@McAfee.com
- miguel_villamizar@mcafee.com
- El usuario recibirá vía correo electrónico la URL o el link con el antivirus McAfee, por ésta razón es de suma importancia que el correo que registre o tenga registrado el usuario en los sistemas de COMCEL, sea el correo electrónico correcto.

4. PASO A PASO SI LA LICENCIA SE ACTIVA EN UN SMARTPHONE O TABLET CON SISTEMA OPERATIVO ANDROID (Ver requisitos del sistema)

2. El usuario recibirá un correo electrónico con el mail de Bienvenida de McAfee de acuerdo al tipo de licencia incluida. Como el que se muestra a continuación
3. Click en Descárgala aquí desde el dispositivo en que se pretenda activar la licencia.



4. A continuación, aparecerá la pantalla a continuación, click en descargar



5. A Continuación aparecerá esta pantalla, click en Instalar



6. A continuación, se mostrará el porcentaje de avance de la instalación



7. A continuación, Click en abrir



8. Click en continuar



9. Ahora se debe crear una cuenta, para lo cual se debe ingresar el correo electrónico y click en crear cuenta.

Two screenshots illustrating the account creation process. The left screenshot shows the "Create account" page with fields for "Email" (containing "ClaroMCAFEE_Rond_174_85@gmail.com") and "Crear una cuenta" (with a red arrow). The right screenshot shows a progress indicator with a circular progress bar and the text "Creando tu cuenta" (with a red arrow).

10. Ingresar y revisar el correo que se digitó en el paso anterior, en el cual se recibirá un código de un solo uso, éste código debe digitarse como se muestra en la pantalla a continuación, y dar click en continuar. Sino se encuentra el correo puedes buscar en la carpeta del correo spam.



11. A continuación se debe crear una contraseña, la cual debe escribir y confirmar en los espacios que se indican a continuación.



12. Click en continuar



13. Click en permitir



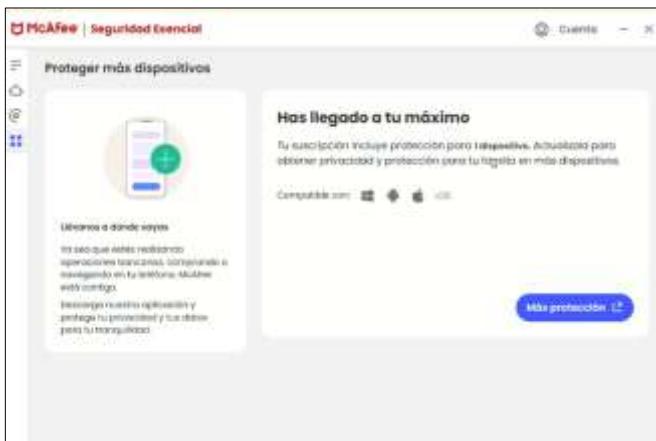
14. Ejecutar análisis – Recomendado



15. A continuación, aparecerá la consola para administrar las funcionalidades de McAfee. Se deben activar y configurar cada una de las funcionalidades.

The image displays the McAfee console interface. On the left, there's a summary section with a green shield icon and the text "Aumenta tu protección en solo unos minutos". It includes a link to "Ejecutar análisis inteligente". Below this is a "Dispositivo" section with a smartphone icon and the word "Seguro". On the right, there are several configuration tabs: "Resumen por SMS" (selected), "Resumen seguro", "Análisis antivirus", "Análisis de Wi-Fi", and "Información personal". Each tab has its own set of buttons and status indicators.

16. Tener en cuenta la cantidad de dispositivos incluidos en la licencia, porque si se intenta agregar un equipo adicional al máximo de equipos permitido, recibirá un mensaje de que has llegado a tu máximo como se muestra a continuación:



- McAfee ofrece garantía de protección antivirus, sujeta a condiciones específicas de la licencia que adquiera el usuario. McAfee no se hace responsable por daños indirectos, pérdida de información o mal uso del servicio por parte del usuario.
- El servicio de licenciamiento McAfee está destinado exclusivamente para uso personal. Está prohibido su uso para actividades ilícitas, distribución no autorizada, ingeniería inversa o cualquier acción que comprometa la seguridad del software.
- El servicio incluye actualizaciones automáticas y soporte técnico durante la vigencia del servicio. El usuario debe mantener sus dispositivos actualizados para garantizar el correcto funcionamiento.

5. CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO

A continuación las características para los tipos de licencia Total protection Básica y premium teniendo en cuenta el sistema operativo.

Funcionalidad	Tipo de licencia		Sistema Operativo			
	Premium	Básica	Windows	macOS	Android	iOS
VPN red privada virtual	X		X	X	X	X
Controles Parentales	X				X	X
Antivirus	X	X	X		X	
Análisis del sistema para últimas actualizaciones	X	X				X
Detector de fraudes por SMS	X	X			X	X
Destructor de archivos	X	X	X			
Eliminador de rastreadores	X	X	X			
Navegación Segura	X	X	X	X	X	X
Firewall Avanzado	X	X	X			
Controles Parentales (Tiempo en pantalla, bloqueo de Apps y sitios no aptos para su edad).	X				X	X

Tabla 1

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONALIDADES

Funcionalidad	¿Qué es?	¿Para qué sirve?	¿Cómo funciona?	Sistemas Operativos
Antivirus	Software que detecta y elimina malware (virus, ransomware, spyware).	Protege dispositivos contra amenazas conocidas y desconocidas.	Escanea archivos y procesos en tiempo real, compara con bases de datos y usa heurísticas para detectar comportamientos sospechosos.	Windows, Android
Análisis del sistema	Corresponde a los mecanismos de escaneo antivirus y antimalware diseñados para detectar amenazas y archivos sospechosos.	Informa sobre actualizaciones pendientes y vulnerabilidades.	Escanea configuraciones y versiones del sistema, alerta sobre parches faltantes.	iOS (por restricciones de Apple)
Detector de fraudes por SMS	Función que analiza mensajes de texto para identificar enlaces maliciosos.	Evita estafas y phishing vía SMS.	Utiliza IA para escanear URLs en mensajes, bloquea enlaces peligrosos y alerta al usuario antes de abrirlos.	Android, iOS
Destructor de archivos	Herramienta para eliminar archivos de forma permanente.	Evita recuperación de datos sensibles.	Sobrescribe el archivo varias veces con datos aleatorios antes de borrarlo, cumpliendo estándares de eliminación segura.	Windows
Eliminador de rastreadores	Función que bloquea scripts y cookies que rastrean la actividad en línea.	Protege la privacidad del usuario evitando seguimiento por anunciantes y ciberdelincuentes.	Escanea el sistema y navegador, identifica rastreadores y los elimina	Windows
Navegación segura	Sistema que bloquea sitios web maliciosos y phishing.	Evita robo de datos y descargas peligrosas.	Analiza URLs en tiempo real, muestra alertas y bloquea el acceso a sitios sospechosos; permite continuar bajo responsabilidad del usuario.	Windows, macOS, Android, iOS

Funcionalidad	¿Qué es?	¿Para qué sirve?	¿Cómo funciona?	Sistemas Operativos
Firewall avanzado	Barrera de seguridad que controla el tráfico de red entrante y saliente.	Protege contra accesos no autorizados y ataques externos.	Filtre paquetes según reglas predefinidas, bloquea conexiones sospechosas y permite configurar excepciones.	Windows
Control Parental	Herramienta que permite realizar configuraciones para que madres, padres o cuidadores gestionen y supervisen el uso de Internet, bloquen algunas Apps y controlen el tiempo en pantalla en niños, niñas o adolescentes.	Para realizar un control en el uso de internet, Apps y tiempo en pantallas en menores de edad.	Permite el control del tiempo en pantalla, bloqueo de algunas Apps y sitios no aptos para la edad.	Android, iOS
VPN (Red Privada Virtual)	Servicio que cifra la conexión a Internet y oculta la IP real.	Garantiza privacidad y seguridad en redes públicas y evita rastreo.	Crea un túnel cifrado entre el dispositivo y el servidor VPN, usando protocolos seguros	Windows, macOS, Android, iOS

Tabla 2

6. MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Proveedor podrá modificar, actualizar o complementar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, cuando ello resulte necesario para (i) ajustarlos a cambios normativos o regulatorios, (ii) incorporar mejoras, nuevas funcionalidades o ajustes operativos al servicio, o (iii) atender razones técnicas, de seguridad o comerciales.

Las modificaciones serán informadas al Cliente por medios idóneos que CLARO consideré de acuerdo a los datos que se tengan del cliente, estos medios podrán ser pero sin limitarte correo electrónico, sms, sat push o llamada,.incluyendo su publicación en los canales oficiales del Proveedor

7. OTRAS CONDICIONES DE MCAFEE

- **Servicio prestado por McAfee LLC.** Términos de uso de la licencia de McAfee.

<https://www.mcafee.com/en-us/consumer-support/privacy-compliance.html>

- Se adjunta el EULA para McAfee:

Contrato de licencia de McAfee: Estas condiciones explican tus derechos y responsabilidades legales cuando se usa nuestro **software y servicios**. Son muy importantes, así que vamos a necesitar que leas estas **condiciones** cuidadosamente, incluidos todos los enlaces, porque estos serán el **contrato** entre tú y nosotros:

[https://www.mcafee.com/es-co/consumer-support/policy/legal.html?csrc=google&csrl2=text-ad&cctype=search&ccstype=&ccoe=direct&ccoe2=sem&pkg_id=521&affid=1485&utm_source=bing&utm_medium=paidsearch&utm_campaign=\[ES-CO\]\[Search\]\[Brand\]+Antivirus&utm_content=\[brand\]\[bmm\]+mcafee+antivirus+desktop&utm_term=mcafee%20antivirus%20ordenador&qclsrc=aw.ds&qad_source=1&qad_campaignid=11712448684&qbraid=0AAAAACwfRA4Xa5-2tZbK4VkmJtIWrRP2&qclid=EA1aIQobChMI1cTSquefkQMVuBZaBR3h8AafEAAYASAAEgJGjfD_BwE](https://www.mcafee.com/es-co/consumer-support/policy/legal.html?csrc=google&csrl2=text-ad&cctype=search&ccstype=&ccoe=direct&ccoe2=sem&pkg_id=521&affid=1485&utm_source=bing&utm_medium=paidsearch&utm_campaign=[ES-CO][Search][Brand]+Antivirus&utm_content=[brand][bmm]+mcafee+antivirus+desktop&utm_term=mcafee%20antivirus%20ordenador&qclsrc=aw.ds&qad_source=1&qad_campaignid=11712448684&qbraid=0AAAAACwfRA4Xa5-2tZbK4VkmJtIWrRP2&qclid=EA1aIQobChMI1cTSquefkQMVuBZaBR3h8AafEAAYASAAEgJGjfD_BwE)



EULA%20-%20Contrato%20licencia%20Oc