



FAQ

Alle relevanten Fragen und Antworten zu o2 Protect Complete powered by McAfee Security.

Status: 20.11.2015
(ausführliche Version)

Diese FAQs finden Sie auch im Internet unter www.o2.de/protect

Themenbereiche in den FAQs:

- Allgemeine Fragen
- Installation und Setup
- Funktionen
- Probleme





Inhalt

1	Allgemeine Fragen	5
1.1	Welche Dienste und Pakete sind mit o2 Protect Complete verfügbar?	5
1.2	Welche Nutzungsvoraussetzungen gibt es?	5
1.3	Wo finde ich die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) zur o2 Protect Complete?	5
1.4	Welche Kosten entstehen mir durch die Nutzung?	5
1.5	Wie erfolgt die Abrechnung?	5
1.6	Ich bin kein Kunde von o2. Kann ich o2 Protect Complete auch nutzen?	6
1.7	Fonic gehört doch auch zu o2. Kann ich o2 Protect Complete als Fonic-Kunde nutzen?	6
1.8	Ich habe ein iPhone, Blackberry oder Smartphone mit Windows Phone-Betriebssystem. Kann ich o2 Protect Complete auch damit nutzen?	6
2	Installation und Setup	7
2.1	Wie bekomme ich o2 Protect Complete?	7
2.2	Wie kann ich o2 Protect Complete installieren und nutzen?	7
2.3	Wie bekomme ich o2 Protect Complete?	7
2.4	Mit welcher E-Mail-Adresse kann ich mich registrieren?	8
2.5	Welche Handynummer soll ich verwenden?	8
2.6	Ich habe ein neues Handy. Was muss ich beim Wechsel des Gerätes beachten?	8
2.7	Ich habe eine neue Telefonnummer. Was muss ich im Hinblick auf die Nutzung von o2 Protect Complete beachten?	8
2.8	Wird mein Akku mit o2 Protect Complete schneller leer?	9
2.9	Kann ich auch meine SIM-Karte mit o2 Protect Complete schützen?	9
2.10	Wie kann ich o2 Protect Complete kündigen?	9
2.11	Wie kann ich die App deinstallieren bzw. löschen?	9





2.12	Ich nutze Multicards von o2, also mehrere SIM-Karten mit der gleichen Rufnummer. Kann ich o2 Protect Complete auch auf mehreren Geräten, z.B. einem Smartphone und einem Tablet-PC mit Android-Betriebssystem, nutzen? ...	10
3	Funktionen	11
3.1	Welche Arten von Malware werden von o2 Protect Complete erkannt?	11
3.2	Wie scannt o2 Protect Complete auf Viren?	11
3.3	Welche Teile des Geräts werden von o2 Protect Complete überprüft?	11
3.4	Scannt o2 Protect Complete meine Nachrichteninhalte und Anhänge?	11
3.5	Erkennt o2 Protect Complete Viren auf der Speicherkarte?	11
3.6	Können mit o2 Protect Complete drahtlose Hacking-Versuche abgewendet werden?	11
3.7	Was geschieht, wenn o2 Protect Complete einen Virus erkennt?	12
3.8	Ich habe eine Virenwarnung ignoriert, wie kann ich den Virus entfernen?	12
3.9	Ich habe längere Zeit nicht nach o2 Protect Complete Aktualisierungen gesucht. Bin ich dennoch geschützt?	12
3.10	Wie kann ich sehen, wann o2 Protect Complete zum letzten Mal aktualisiert wurde?	12
3.11	Wie viel Platz wird für die Schutzaktualisierungen benötigt?	12
3.12	Was ist der App-Schutz?	12
3.13	Warum sind manche Apps, die ich noch nicht überprüft habe, als vertrauenswürdig eingestuft?	13
3.14	Muss eine vertrauenswürdige App nach einer Aktualisierung erneut überprüft werden?	13
3.15	Ich glaube, dass eine meiner Apps auf zu viele Daten zugreift. Was kann ich tun? ..	13
3.16	Scannt der App-Schutz das Mobilgerät auf Viren und andere Bedrohungen?	13
3.17	Kann ich ein gestohlenen oder verlorenes Gerät aus der Ferne sperren?	13
3.18	Was ist der Unterschied zwischen der integrierten Sperre des Mobilgeräts und der o2 Protect Complete Sperre?	13





3.19 Welche Daten kann ich sichern, hochladen, wiederherstellen und vollständig löschen?	13
3.20 Wie kann ich Daten sichern?	14
3.21 Blockieren von unerwünschten Anrufen und SMS-Nachrichten	14
4 Probleme	15
4.1 Ich kann o2 Protect Complete nicht herunterladen. Woran liegt das?.....	15
4.2 Ich habe die Sirene ausgelöst. Wie kann ich sie wieder abstellen?	15
4.3 Mein Gerät ist nicht mit der App kompatibel, obwohl ich eine Android-Version 2.2 oder höher habe. Woran liegt das?	15
4.4 Mir wurde mein Handy gestohlen, aber ich zahle weiterhin für o2 Protect Complete, ohne es zu nutzen. Was kann ich tun?.....	15
4.5 Auf welche Informationen kann die Anwendung zugreifen? Und warum muss ich dies erlauben?.....	15
4.6 Ist die Anwendung die ganze Zeit im Hintergrund aktiv?	16
4.7 Welche Datenmengen verbraucht die App?	16
4.8 Wo sind meine Daten abgespeichert?.....	16
4.9 An wen kann ich mich bei Problemen wenden?	16





1 Allgemeine Fragen

1.1 Welche Dienste und Pakete sind mit o2 Protect Complete verfügbar?

o2 Protect Complete enthält eine Sicherheitslizenz, die Sie auf bis zu fünf mobilen und stationären Geräten eines Haushalts, die mit den Betriebssystemen Android, Mac OS X und Windows laufen, anwenden können. o2 Protect Complete bietet Ihnen sowohl Viren- als auch Verlust- und Diebstahlschutz. Darüber hinaus ist es unter anderem mit einer Firewall, Backup-Funktionen, ID-Schutz, Akku- und Speicherplatzoptimierung und einem Kennwort-Manager für PCs und Macs ausgestattet. Greifen Sie über das Portal von o2 Protect Complete unter www.o2.de/protect auf die verschiedenen Funktionen zu und schützen Sie so Ihr Gerät aus der Ferne.

1.2 Welche Nutzungsvoraussetzungen gibt es?

Sie besitzen ein Tablet oder Smartphone, das mit einem Mobilfunkvertrag von o2 ausgestattet ist? Dann können Sie o2 Protect Complete mit Android-Betriebssystem in der Version 2.2 oder höher verwenden. Als Kunde anderer Mobilfunkanbieter (z.B. Vodafone, T-Mobile, Fonic, Tchibo Mobil) können Sie o2 Protect Complete leider nicht nutzen.

Jedoch muss nur das erste Gerät im o2 Netz registriert sein. Die weiteren vier Geräte können auch unter anderen Mobilfunkanbietern laufen.

1.3 Wo finde ich die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) zu o2 Protect Complete?

Hier können Sie die AGBs von o2 Protect Complete noch einmal ausführlich nachlesen: <http://www.o2online.de/meta/agb-und-infos/agb-zum-download/>

1.4 Welche Kosten entstehen mir durch die Nutzung?

Das Paket o2 Protect Complete kostet 4,99€ im Monat. Besuchen Sie die Internetseite www.o2.de/protect für weitere Informationen zu aktuellen Rabattaktionen. Für Internetverbindungen können weitere Kosten gemäß Ihrem Tarif anfallen.

1.5 Wie erfolgt die Abrechnung?

Die Abrechnung Ihres Paketpreises erfolgt bei Vertragskunden bequem über die Telefonrechnung.





1.6 Ich bin kein Kunde von o2. Kann ich o2 Protect Complete auch nutzen?

o2 Protect Complete können Sie nur mit einem Mobilfunkvertrag mit monatlicher Laufzeit von o2 bestellen. Die weitere vier Geräte Mobiltelefone auch von anderen Mobilfunkanbietern schützen.

1.7 Fonix gehört doch auch zu o2. Kann ich o2 Protect Complete als Fonix-Kunde nutzen?

o2 Protect Complete können Sie nur mit einem Mobilfunkvertrag mit monatlicher Laufzeit von o2 bestellen. Sie können aber zusätzliche Mobiltelefone auch von anderen Mobilfunkanbietern schützen.

1.8 Ich habe ein iPhone, Blackberry oder Smartphone mit Windows Phone-Betriebssystem. Kann ich o2 Protect Complete auch damit nutzen?

Leider nein. o2 Protect Complete wird nur für Smartphones mit Android-Betriebssystem ab der Version 2.2 oder höher angeboten. Interessieren Sie sich für ein passendes Android-Smartphone, dann machen wir Ihnen gerne ein attraktives Angebot. Besuchen Sie dazu bitte unsere Webseite unter www.o2online.de oder gehen Sie in einen der vielen o2 Shops.





2 Installation und Setup

2.1 Wie bekomme ich o2 Protect Complete?

Die o2 Protect Complete App steht Ihnen direkt im Google Play Store zum Download zur Verfügung.

2.2 Wie kann ich o2 Protect Complete installieren und nutzen?

Nach dem Download öffnen Sie die App und folgen den Anweisungen zur Einrichtung. Sie gelangen zu einer Registrierungsseite auf der Sie bitte folgende Daten eingeben:

- Ihre Handy-Nummer: Bitte geben Sie die Rufnummer des Gerätes ein, auf dem Sie die o2 Protect Complete App installiert haben. Bitte geben Sie Ihre Nummer mit der Landesvorwahl 49 ohne weitere vorangestellte Zeichen (z.B. Nullen oder Pluszeichen) und ohne die Null aus der Vorwahl ein (z.B. 491761234567). Die Handy-Nummer ist sehr wichtig. Nur mit der Handy-Nummer können wir im Verlustfall auf Ihr Handy zugreifen.
- E-Mail-Adresse: Falls Sie Ihre 6-stellige o2 Protect Complete PIN vergessen haben, verwenden wir Ihre E-Mail- Adresse, um die PIN zurückzusetzen.
- PIN: Im nächsten Schritt werden Sie aufgefordert eine 6-stellige PIN festzulegen. Diese wird benötigt um alle Funktionen von o2 Protect Complete nutzen zu können z.B. Entsperren Ihres Telefons.

2.3 Wie bekomme ich o2 Protect Complete?

Bitte loggen Sie sich in das o2 Kundenportal ein und gehen Sie auf: www.o2.de/protect. Hier klicken Sie bitte auf "o2 Protect Complete Account". Im Folgenden können Sie nun bis zu 5 Geräte hinzufügen. Hinweis für Mobilfunkkunden: Um einen reibungslosen Ablauf der Installation zu gewährleisten, müssen sie als erstes das Android-Smartphone hinzufügen mit dem o2 Protect Complete gebucht wurde.

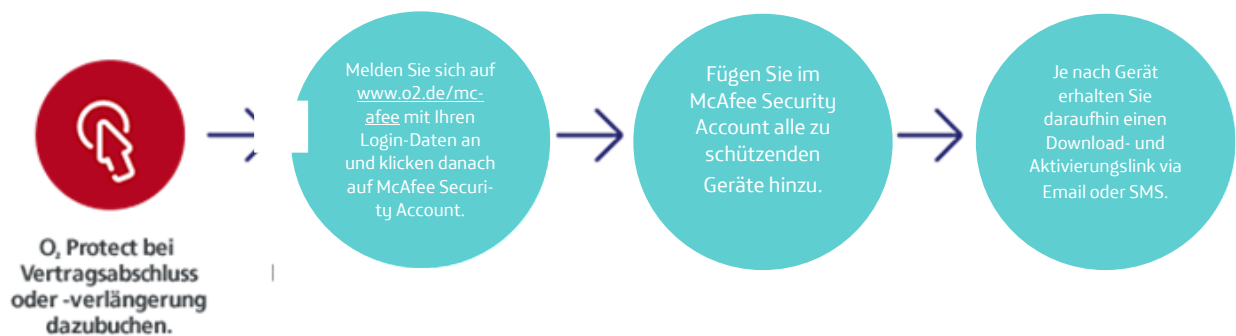
Hinweis:



- o2 Protect Complete Webseite für Kunden: www.o2.de/protect

2.4 Mit welcher E-Mail-Adresse kann ich mich registrieren?

Sie können jede von Ihnen genutzte E-Mail-Adresse verwenden. Falls Sie Ihre 6-stellige o2 Protect Complete PIN vergessen haben, verwenden wir Ihre E-Mail-Adresse, um die PIN zurückzusetzen. **WICHTIG:**



Bitte geben Sie eine E-Mail-Adresse an, die Sie regelmäßig nutzen.

2.5 Welche Handynummer soll ich verwenden?

Verwenden Sie nur die Rufnummer des Gerätes, auf dem Sie die o2 Protect Complete App auch installiert haben. Sie können die App pro Rufnummer nur einmal nutzen, d.h. es ist keine Multicard-Nutzung möglich (z.B. eine Nummer für Handy und Tablet gleichzeitig). In den meisten Fällen erkennen wir Ihre Handynummer automatisch. Überprüfen Sie dann bitte nur kurz die Richtigkeit der Nummer und stellen Sie sicher, dass sie mit 49 beginnt. Wird die Nummer nicht automatisch erkannt, geben Sie bitte Ihre Handynummer mit der Landesvorwahl 49 ohne weitere vorangestellte Zeichen (z.B. Nullen oder Pluszeichen) und ohne die Null aus der Vorwahl ein (z.B. 491761234567).

2.6 Ich habe ein neues Handy. Was muss ich beim Wechsel des Gerätes beachten?

Geben Sie wieder die gleichen Daten wie bei der Registrierung des alten Gerätes ein. Nachdem die App auf dem neuen Gerät aktiviert wurde, funktioniert sie auf dem alten Gerät nicht mehr. Dennoch empfehlen wir Ihnen die Deinstallation der App auf dem alten Gerät.

2.7 Ich habe eine neue Telefonnummer. Was muss ich im Hinblick auf die Nutzung von o2 Protect Complete beachten?

Bei o2 Protect Complete melden Sie sich bitte im Onlineportal www.o2.de/protect an und wählen Sie „übertragen“ aus. Wir kümmern uns dann um alles Weitere.



WICHTIG: Bei o2 Protect Complete müssen Sie Ihr Smartphone neu über das Onlineportal registrieren. Gehen Sie dazu bitte auf www.o2.de/protect.

2.8 Wird mein Akku mit o2 Protect Complete schneller leer?

o2 Protect Complete belastet den Akku nur gering. Bei normaler Verwendung entlädt sich der Akku des Gerätes nur um fünf Prozent schneller, wenn o2 Protect Complete installiert ist.

2.9 Kann ich auch meine SIM-Karte mit o2 Protect Complete schützen?

Nein, o2 Protect Complete bietet keine Sicherheit für SIM-Karten. Wenn Sie Ihr Gerät und Ihre SIM-Karte verlieren, können Sie o2 bitten die SIM-Karte zu deaktivieren.

2.10 Wie kann ich o2 Protect Complete kündigen?

Zur Kündigung von o2 Protect Complete haben Sie mehrere Möglichkeiten:

1. In der App: gehen Sie bitte auf „Kündigen“.
2. Im o2 Portal: loggen Sie sich via Web in den Mein o2 Bereich ein und gehen Sie unter Zusatzoptionen & Packs. Unter „Ändern“ können Sie Ihre bestehenden Packs kündigen. Gehen Sie anschließend auf „weiter“ um die Änderungen zu speichern.
3. Im n o2 Portal: Loggen Sie sich mobil über www.m.o2.de in den Mein o2 Bereich ein und gehen sie auf „Tarifoptionen“, dann auf „Meine Tarifoptionen“. Hier wählen Sie Ihr gebuchtes o2 Protect Complete Pack aus der Liste und klicken auf „Ändern“.

Sollten Sie noch Rückfragen haben können Sie gerne eine unserer Kontaktmöglichkeiten unter www.o2online.de/goto/kontakt nutzen.

BITTE BEACHTEN: Mindestlaufzeit beträgt 1 Monat. Danach ist o2 Protect Complete täglich und mit sofortiger Wirkung kündbar. Ihre gesicherten Daten stehen Ihnen nach der Kündigung noch 60 Tage online im o2 Portal zur Verfügung. Eine erneute Bestellung von o2 Protect Complete ist jederzeit möglich.

2.11 Wie kann ich die App deinstallieren bzw. löschen?

Kündigen Sie zunächst Ihr Paket – sehen Sie dazu auch die Frage 2.10 („Wie kann ich o2 Protect Complete kündigen?“). Danach können Sie o2 Protect Complete auch von Ihrem Gerät deinstallieren. Um die App deinstallieren zu können, müssen die Administratorrechte gelöscht werden (siehe Punkt 4.5).





2.12 Ich nutze Multicards von o2, also mehrere SIM-Karten mit der gleichen Rufnummer. Kann ich o2 Protect Complete auch auf mehreren Geräten, z.B. einem Smartphone und einem Tablet-PC mit Android-Betriebssystem, nutzen?

Nein, es ist Ihnen leider nicht möglich o2 Protect Complete auf mehreren Endgeräten mit der gleichen Rufnummer zu nutzen. Sie können die App verwenden, wenn diese nur auf einem der beiden Geräte genutzt wird.





3 Funktionen

3.1 Welche Arten von Malware werden von o2 Protect Complete erkannt?

o2 Protect Complete schützt Ihre Geräte vor Malware und anderen digitalen Bedrohungen, Würmern, Spyware und potenziell unerwünschten Programmen.

HINWEIS: Wenn Sie auf einem Android-Gerät den standardmäßigen Android-Web-Browser verwenden, blockiert o2 Protect Complete außerdem den Zugriff auf gefährliche Webseiten.

3.2 Wie scannt o2 Protect Complete auf Viren?

Das Gerät wird automatisch in Echtzeit gescannt. Wenn Sie eine Nachricht erhalten, auf eine Datei zugreifen oder eine App installieren, wird sofort gescannt. Das gesamte Gerät wird nach einem festgelegten Zeitplan von o2 Protect Complete gescannt. Darüber hinaus können Sie einen manuellen Scan ausführen, wenn Sie vermuten, dass Ihr Gerät infiziert ist.

3.3 Welche Teile des Geräts werden von o2 Protect Complete überprüft?

Beim Scannen wird das Dateisystem des Mobilgeräts überprüft. Dazu gehören Nachrichten, Bilder, installierte Apps und komprimierte Dateien. Beachten Sie, dass die Schutzfunktionen je nach Gerät unterschiedlich sein können.

3.4 Scannt o2 Protect Complete meine Nachrichteninhalte und Anhänge?

Ja. SMS-Nachrichten, MMS-Nachrichten, E-Mails und Anhänge werden sofort beim Eingehen auf dem Gerät gescannt.

3.5 Erkennt o2 Protect Complete Viren auf der Speicherkarte?

Ja. o2 Protect Complete scannt den Inhalt von SD-Speicherkarten. Sie können o2 Protect Complete so konfigurieren, dass jede in Ihr Gerät eingelegte SD-Speicherkarte gescannt wird.

3.6 Können mit o2 Protect Complete drahtlose Hacking-Versuche abgewendet werden?

o2 Protect Complete verhindert, dass Sie böswillige und infizierte Apps herunterladen. Außerdem sind Sie vor gefährlichen Webseiten geschützt, auf die Sie möglicherweise über den Browser zugreifen. Die Kommunikation über WiFi-, Bluetooth- oder Infrarot-Schnittstellen (IrDA) wird nicht blockiert.





3.7 Was geschieht, wenn o2 Protect Complete einen Virus erkennt?

Es wird eine Warnung im Vollbildmodus angezeigt und Sie haben die Möglichkeit die infizierte Datei zu löschen, zu isolieren oder zu ignorieren. Entscheiden Sie selbst, wann Sie über Bedrohungen benachrichtigt werden wollen und wie Sie darauf reagieren möchten.

HINWEIS: Wenn Sie ein Android-Gerät verwenden, können Sie infizierte Dateien nicht reparieren. Sie können diese Dateien nur löschen oder ignorieren.

3.8 Ich habe eine Virenwarnung ignoriert, wie kann ich den Virus entfernen?

Sie können einen manuellen Scan ausführen, damit die Warnung erneut angezeigt wird. Wenn Sie eine böswillige App ignorieren, werden Sie beim nächsten Neustart oder bei der Ausführung eines geplanten System-Scans automatisch an die Bedrohung erinnert. Sie werden dann aufgefordert, etwas gegen diese Bedrohung zu unternehmen.

3.9 Ich habe längere Zeit nicht nach o2 Protect Complete Aktualisierungen gesucht. Bin ich dennoch geschützt?

Ja, der Schutz wird von o2 Protect Complete auf dem neuesten Stand gehalten, indem die DAT-Dateien häufig automatisch aktualisiert werden. Legen Sie selber fest in welchen Intervallen o2 Protect Complete aktualisiert werden soll.

3.10 Wie kann ich sehen, wann o2 Protect Complete zum letzten Mal aktualisiert wurde?

Sie können über das App-Menü die Protokolldatei anzeigen, um alle Ereignisse im Zusammenhang mit o2 Protect Complete zu sehen. In der Protokolldatei werden Ereignisse wie z.B. der letzte Scan, die letzte Aktualisierung und Viruserkennungen angezeigt.

3.11 Wie viel Platz wird für die Schutzaktualisierungen benötigt?

Schutzaktualisierungen sind weniger als 5 kB groß. Denken Sie daran, dass Sie die Häufigkeit der Aktualisierungen jederzeit in den App-Einstellungen ändern können.

3.12 Was ist der App-Schutz?

Der App-Schutz überprüft Apps auf Mobilgeräten und informiert Sie, auf welche Arten von persönlichen Daten und Gerätefunktionen die Apps zugreifen können bzw. welche sie ändern können. Manche Apps können bspw. auf Standort, Kontakte, Netzwerk, Kalender und Kennwörter zugreifen. Andere können auf das Mikrofon, die Kamera oder das GPS-Modul zugreifen. Mit dem App-Schutz erhalten Sie intelligente und aktuelle Informationen zu Ihren Apps. Aus den Symbolen geht hervor, auf welche Art von Infor-



mationen die App zugreifen kann. Geben Sie vertrauenswürdige Apps frei und entfernen Sie Apps, die Ihrer Meinung nach zu viele persönliche Daten freigeben.

3.13 Warum sind manche Apps, die ich noch nicht überprüft habe, als vertrauenswürdige eingestuft?

Folgende Apps werden automatisch als vertrauenswürdige eingestuft:

- McAfee-Apps
- Apps, die nicht auf persönliche Daten zugreifen
- Apps, die vom Gerätehersteller vorgeladen wurden
- Apps, die Bestandteil des Android-Betriebssystems sind

3.14 Muss eine vertrauenswürdige App nach einer Aktualisierung erneut überprüft werden?

Eine vertrauenswürdige App wird nur dann erneut überprüft, wenn Sie eine vertrauenswürdige App aktualisieren und die App Zugriff auf persönliche Daten hat.

3.15 Ich glaube, dass eine meiner Apps auf zu viele Daten zugreift. Was kann ich tun?

Sie stellen fest, dass eine App auf mehr persönliche Daten oder Gerätefunktionen zugreifen kann, als Sie ursprünglich angenommen haben. Mit dem App-Schutz können Sie diese App schnell vom Mobilgerät entfernen.

3.16 Scannt der App-Schutz das Mobilgerät auf Viren und andere Bedrohungen?

Der App-Schutz scannt das Gerät nicht auf Bedrohungen wie Viren, Trojaner oder Spyware. Mit der Funktion Sicherheits-Scan wird das Gerät auf Bedrohungen gescannt, sodass Sie geschützt sind.

3.17 Kann ich ein gestohlenen oder verlorenes Gerät aus der Ferne sperren?

Ja, melden Sie sich bitte im Onlineportal unter www.o2.de/protect an und wählen Sie „Sperren“ aus.

3.18 Was ist der Unterschied zwischen der integrierten Sperre des Mobilgeräts und der o2 Protect Complete Sperre?

Mit der o2 Protect Complete Sperre können Sie das Mobilgerät aus der Ferne steuern. Sie können auf dem Mobilgerät eine Nachricht anzeigen lassen, mit der Sie um die Rückgabe des Geräts bitten. Darüber hinaus erfahren Sie, ob das Mobilgerät gesperrt wurde.

3.19 Welche Daten kann ich sichern, hochladen, wiederherstellen und vollständig löschen?

- Sichern: Kontakte, SMS-Nachrichten, Anruflisten und Kalendereinträge

- Hochladen: Fotos und Videos
- Wiederherstellen: Kontakte, SMS-Nachrichten und Kalendereinträge
- Vollständig löschen: Kontakte, SMS-Nachrichten, E-Mail-Nachrichten, Kalendereinträge, Fotos, Videos und Speicherkarte

3.20 Wie kann ich Daten sichern?

Sie können die Daten über das Mobilgerät oder über das Onlineportal www.o2.de/protect sichern. Sie können die o2 Protect Complete App auch so einrichten, dass die Daten automatisch gesichert werden. Hierfür haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

3.20.1 Manuelle Sicherung über das Mobilgerät: Wählen Sie auf dem Mobilgerät in der o2 Protect Complete App die Option „Sicherung“ aus und gehen Sie anschließend auf die zu sichernden Daten.

3.20.2 Manuelle Sicherung über das o2 Portal: Melden Sie sich unter www.o2.de/protect an, wählen Sie die Option „Sicherung“ aus. Wählen Sie dann die zu sichernden Daten aus.

3.20.3 Automatische Sicherung: Wählen Sie in der o2 Protect Complete App auf dem Mobilgerät die Option „Sicherung“ aus. Wählen Sie im Menü Einstellungen die Option „Automatische Sicherung“ aus. Danach legen Sie fest, wie oft die automatische Sicherung ausgeführt werden soll. Es werden nur neue Daten gesichert, Sie brauchen also keine Angst vor übermäßiger GPRS-Nutzung zu haben.

3.21 Blockieren von unerwünschten Anrufen und SMS-Nachrichten

WICHTIG: Die Funktion Anruf- und SMS-Filter ist nur für Android-Smartphones und Android-Tablets verfügbar, mit denen Anrufe getätigt werden können.

4 Probleme

4.1 Ich kann o2 Protect Complete nicht herunterladen. Woran liegt das?

Überprüfen Sie bitte die Internetverbindung Ihres Gerätes. Zudem muss Ihr Gerät mit einem Laufzeitvertrag von o2 ausgestattet sein und mit einem Android-Betriebssystem (Version 2.2 oder höher). Informationen zu Ihrem Handy und dem verwendeten Betriebssystem erhalten Sie in den Einstellungen oder in der Bedienungsanleitung.

4.2 Ich habe die Sirene ausgelöst. Wie kann ich sie wieder abstellen?

Wählen Sie entweder über die Statusleiste oben auf dem Display Ihres Gerätes den Befehl „Sirene abstellen“ oder gehen Sie im Onlineportal erneut auf „Sirene“ und klicken Sie dann auf „Aus“.

4.3 Mein Gerät ist nicht mit der App kompatibel, obwohl ich eine Android-Version 2.2 oder höher habe. Woran liegt das?

Leider kann es vorkommen, dass die o2 Protect Complete App nicht mit allen Android-Geräten kompatibel ist, obwohl eine Android-Version 2.2 oder höher vorliegt. Das betrifft vor allem Geräte ohne GPS-Funktion. Wir bitten, dies zu entschuldigen. Wir arbeiten daran, die App wirklich für alle Geräte zur Verfügung zu stellen.

4.4 Mir wurde mein Handy gestohlen, aber ich zahle weiterhin für o2 Protect Complete, ohne es zu nutzen. Was kann ich tun?

Sie haben die Möglichkeit, Ihr Paket auf einem neuen Gerät zu nutzen. Laden Sie dazu einfach die App über Google Play herunter und melden Sie sich mit Ihren bisherigen Daten an (siehe auch Punkt 2.5). Für evtl. Rückfragen können Sie gerne eine unserer Kontaktmöglichkeiten unter www.o2online.de/goto/kontakt nutzen.

4.5 Auf welche Informationen kann die Anwendung zugreifen? Und warum muss ich dies erlauben?

Bei einer Sicherheits-Anwendung wie o2 Protect Complete werden mehr Zugriffsrechte benötigt als bei herkömmlichen Anwendungen. Dies bedeutet, dass die Anwendung bei Android-Geräten Administratorrechte benötigt. Nur so kann die App im vollen Umfang genutzt werden. Diese Einstellung dient Ihrer eigenen Sicherheit, da sonst schädliche Programme o2 Protect Complete umgehen oder blocken können.



ten. Bitte beachten Sie, dass Sie vor der Deinstallation der Anwendung die Administratorrechte löschen müssen.

4.6 Ist die Anwendung die ganze Zeit im Hintergrund aktiv?

Ja. Die Anwendung muss ständig aktiv sein, um mögliche Viren entdecken zu können.

4.7 Welche Datenmengen verbraucht die App?

Der Datenverbrauch ist von der Nutzungshäufigkeit abhängig. Nachfolgend sehen Sie eine grobe Übersicht des anfallenden Datenvolumens:

- Registrierung: ca. 2 kB
- Virenschutz Updates: ca. 20 - 25 kB
- Update der Anwendung: 2 - 4 MB, abhängig von der Größe des jeweiligen Updates.

Für Ihren Datenverbrauch im Internet können weitere Kosten gemäß Ihrem Tarif anfallen.

4.8 Wo sind meine Daten abgespeichert?

Ihre Daten werden gemäß EU-Richtlinien abgespeichert. Außerhalb der EU werden die Daten gemäß dem Save Harbour Abkommen abgespeichert.

4.9 An wen kann ich mich bei Problemen wenden?

Prüfen Sie bitte zuerst ob Ihre Frage nicht bereits in den vorliegenden FAQs beantwortet wurde. Sollten Sie noch Rückfragen haben können Sie gerne eine unserer Kontaktmöglichkeiten unter www.o2online.de/goto/kontakt nutzen.

