

AVG Identity Protection

Uživatelský manuál

Verze dokumentace 90.2 (9.9.2009)

Copyright AVG Technologies CZ, s.r.o. Všechna práva vyhrazena.
Všechny ostatní obchodní značky jsou majetkem jejich registrovaných vlastníků.

Obsah

1. Úvod	3
2. Podmínky instalace	4
3. Instalační proces	5
3.1 Možnosti instalace	5
3.2 Jazyk instalace	5
3.3 Spuštění instalace	6
3.4 Licenční smlouva	7
3.5 Informace o zákazníkovi	8
3.6 Cílová složka	9
3.7 Instalace připravena	10
3.8 Instalace dokončena	11
4. Otevření uživatelského rozhraní	12
5. Uživatelské rozhraní	13
5.1 Záložka Stav	13
5.2 Záložka Nastavení	15
5.2.1 Možnosti	15
5.2.2 Karanténa	15
5.2.3 Povoleno	15
5.3 Záložka Pokročilé	22
5.3.1 Sledované	22
5.3.2 Aktivita	22
6. FAQ a technická podpora	27

1. Úvod

Tento uživatelský manuál nabízí stručný přehled úloh a detekčních technologií poskytovaných **AVG Identity Protection**. Stručně popíšeme proces instalace programu, prvního spuštění a následného používání aplikace.

AVG Identity Protection je zaměřena na prevenci zcizení osobních dat (*přístupová hesla, bankovní účty, čísla kreditních karet, ...*) a cenných informací prostřednictvím škodlivého software (*malware*), který útočí na váš počítač. **AVG Identity Protection** zajistí, že všechny programy běžící na vašem počítači pracují správně. **AVG Identity Protection** rozpozná jakékoliv podezřelé chování a škodlivý program zablokuje.

AVG Identity Protection průběžně a v reálném čase zajišťuje ochranu před různými druhy malware a virů, a to na bázi identifikace specifického chování těchto typů aplikací. Malware i viry se stále zdokonalují a často se s nimi lze setkat v podobě běžných programů, které se otevřou ve vašem počítači a umožní vzdálený přístup útočníkovi či zloději dat. **AVG Identity Protection** se zaměřuje právě na tento typ ochrany.

AVG Identity Protection je bezpečnostní složkou komplementární k dalším AVG produktům, zejména **AVG Anti-Virus**, která vás chrání před známými viry detekovanými testováním za pomoci virových definic.

Pro naprostou bezpečnost vašeho počítače důrazně doporučujeme, abyste si nainstalovali obě aplikace, tedy AVG Anti-Virus i AVG Identity Protection!

2. Podmínky instalace

V následující tabulce uvádíme seznam podporovaných operačních systémů a jim příslušných minimálních hardwarových požadavků pro instalaci **AVG Identity Protection**:

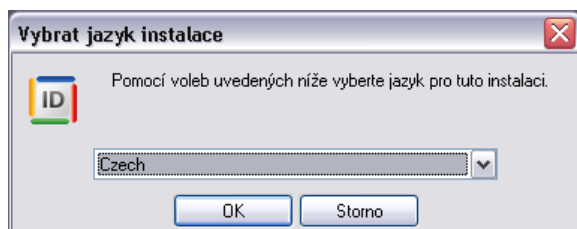
Operační systém	Windows XP Pro nebo Home SP2 a vyšší	Windows Vista 32bit	Windows Vista 64bit	Windows 7 32bit	Windows 7 64bit
Service Pack	SP 2 a vyšší	všechny	všechny	N/A	N/A
Procesor	Pentium 4	s podporou Vista	Vista Premium Ready	Pentium 4	Pentium 4
Taktovací kmitočet	600 MHz	800 MHz	1 GHz	1 GHz	1 GHz
Paměť	512 MB RAM	1 GB MB RAM	1GB RAM	1 GB RAM	1 GB RAM
Prostor na disku	50 MB	50 MB	50 MB	50 MB	50 MB

3. Instalační proces

3.1. Možnosti instalace

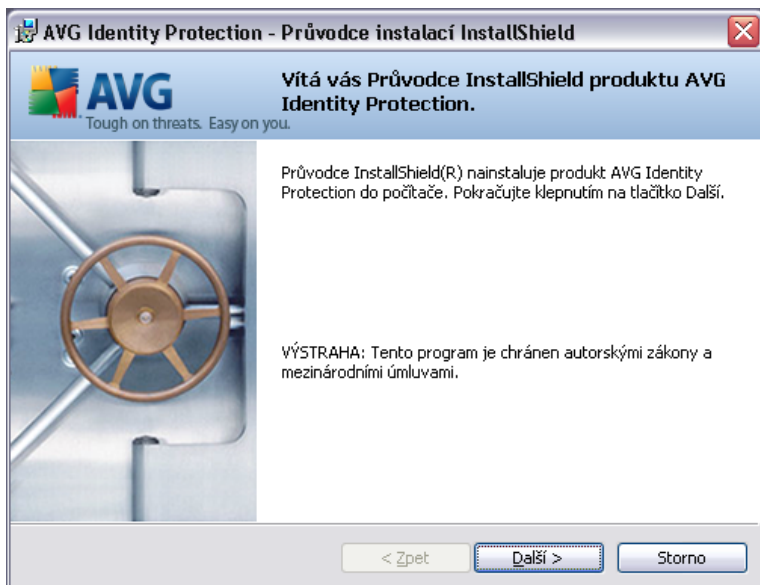
Aktuální instalační soubor produktu **AVG Identity Protection** najdete ke stažení na webu AVG (www.avg.cz) v sekci **Ke stažení**. Instalační soubor prosím stáhněte a uložte k sobě na disk, pak už můžete spustit samotný instalační proces. Instalace je vlastně sekvencí dialogů, z nichž každý popisuje, co se právě v danou chvíli provádí. Stručný přehled jednotlivých dialogů uvádíme:

3.2. Jazyk instalace



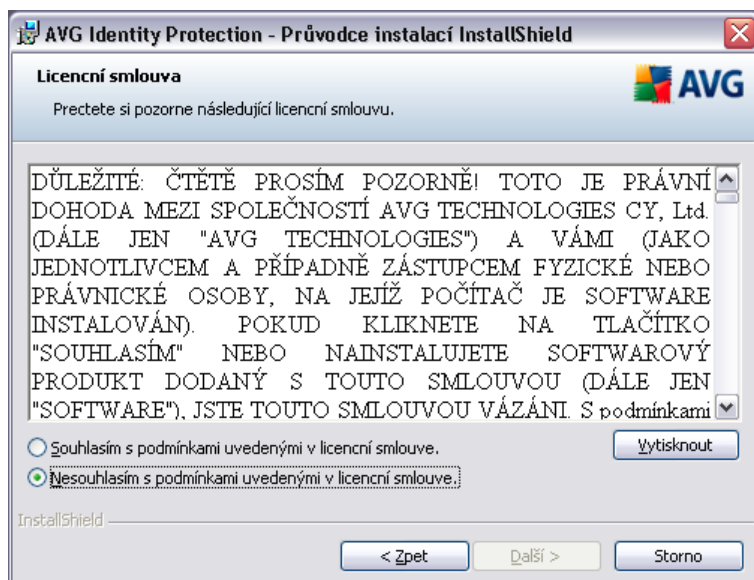
Poté, co spustíte instalační soubor **AVG Identity Protection**, budete nejprve vyzváni, abyste zvolili jazyk, v němž bude instalace probíhat. Tato volba se týká pouze instalačního procesu, později máte samozřejmě možnost v rámci nastavení **AVG Identity Protection** jazyk aplikace změnit ([záložka Nastavení](#)).

3.3. Spuštění instalace



Instalační proces je zahájen otevřením dialogu **Vítá Vás průvodce InstallShield produktu AVG Identity Protection**. V tomto dialogu není zapotřebí žádného Vašeho zásahu. Pokračujte prosím stiskem tlačítka **Další**.

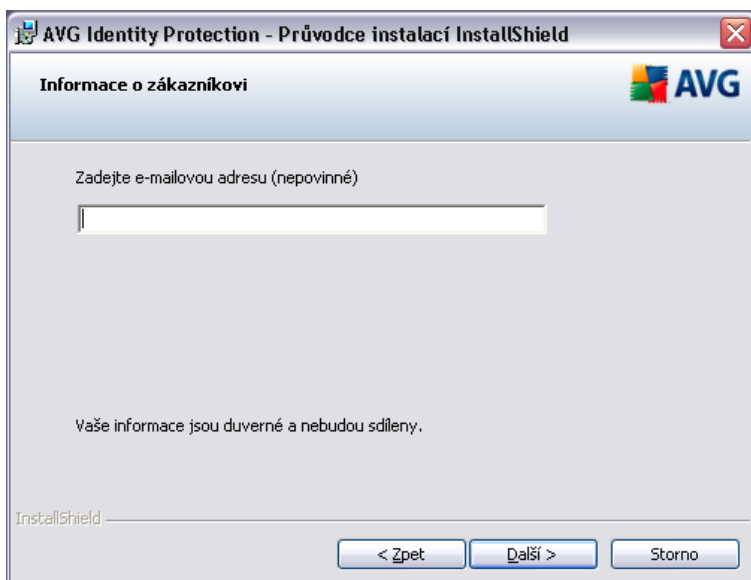
3.4. Licenční smlouva



V dialogu **Licenční smlouva** najdete plné znění závazné licenční smlouvy pro **AVG Identity Protection**. Text si přečtěte a svůj souhlas s licenčním ujednáním potvrďte označením položky **Souhlasím s podmínkami uvedenými v licenční smlouvě** a stiskem tlačítka **Další**.

Pokud s licenční smlouvou nesouhlasíte (**Nesouhlasím s podmínkami uvedenými v licenční smlouvě**) a přesto stisknete tlačítko **Další**, instalace **AVG Identity Protection** bude ukončena.

3.5. Informace o zákazníkovi



The screenshot shows a dialog box titled "AVG Identity Protection - Průvodce instalací InstallShield". The main heading is "Informace o zákazníkovi" with the AVG logo. Below the heading, there is a text prompt "Zadejte e-mailovou adresu (nepovinné)" followed by an empty text input field. At the bottom of the dialog, there is a statement: "Vaše informace jsou důvěrné a nebudou sdíleny." and three buttons: "< Zpet", "Další >", and "Storno". The "InstallShield" logo is visible in the bottom left corner of the dialog box.

V dialogu **Informace o zákazníkovi** máte možnost uvést svou e-mailovou adresu (*tato možnost je volitelná*), která slouží výhradně pro potřeby rychlejší komunikace s týmem technické podpory AVG a nebude použita k marketingovým účelům ani žádným jiným způsobem.

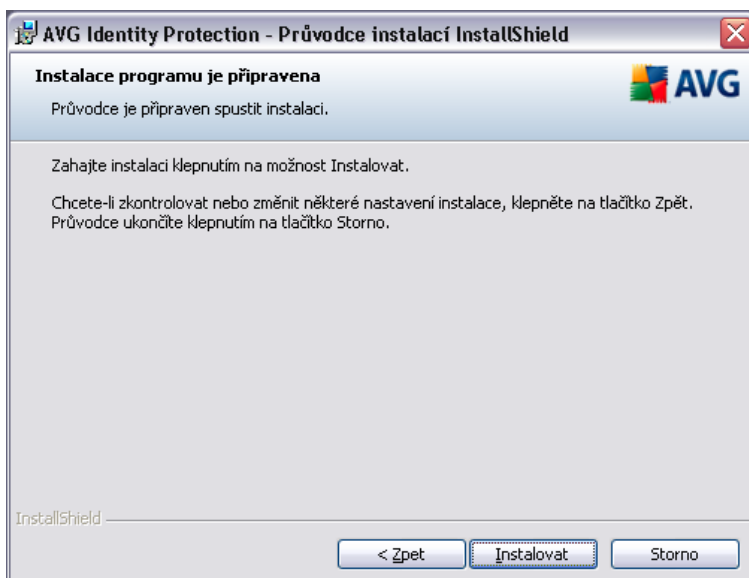
3.6. Cílová složka



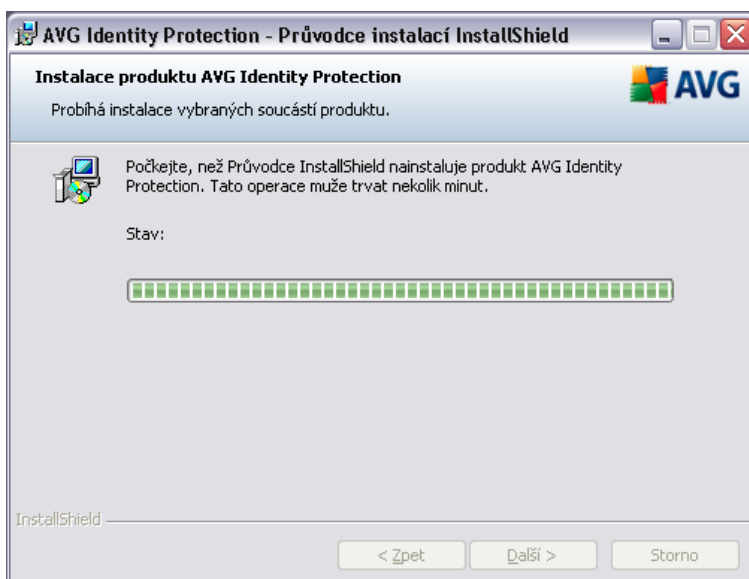
Dialog **Cílová složka** vám dává možnost určit, kam má být program **AVG Identity Protection** instalován. Ve výchozím nastavení bude program instalován do adresáře programových souborů umístěném typicky na disku C:. Jestliže si přejete toto umístění změnit, pomocí tlačítka **Změna** zobrazte strukturu vašeho disku a zvolte požadovaný adresář.

Svou volbu potvrďte stiskem tlačítka **Další**.

3.7. Instalace připravena



V tuto chvíli je instalace připravena k zahájení. Instalaci spustíte manuálně stiskem tlačítka **Instalovat**. Průběh procesu instalace můžete následně sledovat v tomtéž dialogu:



Dialog nevyžaduje žádný další zásah. Počkejte prosím na dokončení instalace, poté budete automaticky přeměrováni k následujícímu dialogu.

3.8. Instalace dokončena



Instalace vašeho **AVG Identity Protection** je dokončena a nastavena k optimálnímu výkonu.

4. Otevření uživatelského rozhraní

AVG Identity Protection je dostupné několika cestami:

- dvojklikem na ikonu **AVG Identity Protection** na systémové liště
- z nabídky **Start/Programy/AVG 9.0/Identity Protection/Control Center**

AVG Identity Protection se otevře v tomto [uživatelském rozhraní](#):

5. Uživatelské rozhraní

Uživatelské rozhraní **AVG Identity Protection** je rozděleno do tří záložek:

- [záložka Stav](#)
- [záložka Nastavení](#)
- [záložka Pokročilé](#)

5.1. Záložka Stav

Záložka **Stav** je graficky rozdělena do několika sekcí:



Zapnutí AVG IDP a licence

V horní části dialogu najdete informaci o tom, zda je **AVG Identity Protection** aktuálně spuštěna nebo vypnuta (**Ochrana: Povolena/Ochrana: Zakázána**). **AVG Identity Protection** je spuštěna automaticky bezprostředně po dokončení

instalačního procesu a není třeba ji manuálně zapínat nebo jakkoliv konfigurovat. Máte samozřejmě možnost aplikaci **AVG Identity Protection** dočasně deaktivovat a později znovu aktivovat:

- Chcete-li **AVG Identity Protection** vypnout, stiskněte tlačítko **Přerušit**
- Pro obnovení činnosti **AVG Identity Protection** stiskněte tlačítko **Start** (bude zobrazeno při vypnutí aplikace)

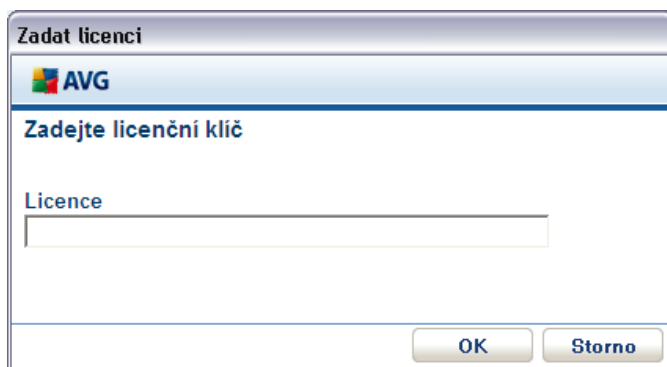
Důrazně však doporučujeme, abyste k tomuto kroku přistoupili pouze v případě, že máte skutečně závažný důvod pro vypnutí AVG Identity Protection, jinak vystavujete svůj počítač hrozbě malware útoků a AVG IDP nebude moci těmto útokům zabránit ani Vás před nimi jakkoli varovat!

V této sekci rovněž najdete informaci o aktuální použité licenci, době její platnosti. K dispozici máte dvě ovládací tlačítka:

- **Získat licenci** - pokud jste **AVG Identity Protection** nainstalovali se zkušební licenci (s dobou platnosti omezenou na 15 dní) a rozhodli se po koupi plné verze, klikněte na tlačítko **Získat licenci**. Budete přesměrováni na web AVG (www.avg.cz), kde máte možnost online zakoupit platnou licenci plné verze **AVG Identity Protection**.

Po zakoupení plné licence obdržíte platné licenční číslo, které lze pomocí tlačítka **Zadejte licenci** vložit do aktuálně instalované aplikace a není tedy třeba provádět reinstalaci:

- **Zadejte licenci** - tlačítkem otevřete nové dialogové okno pro vložení svého nově získaného licenčního čísla (licenční číslo obdržíte při zakoupení plné verze produktu), a tím provedete registraci svého **AVG Identity Protection**:



Stav ochrany

V sekci nazvané **Stav ochrany** je zobrazen statistický přehled všech aktivit **AVG Identity Protection**:

- **Odebrané položky malwaru** - udává počet všech škodlivých programů (včetně jejich případných komponent), které byly odstraněny a umístěny do karantény
- **Sledované procesy** – udává celkový počet procesů, které momentálně běží ve vašem systému
- **Sledovaná chování** – udává počet těch procesů, které **AVG Identity Protection** považuje za potenciálně nebezpečné a sleduje jejich průběh

Hodnoty jednotlivých položek se samozřejmě v čase a v souvislosti s prací na vašem počítači průběžně mění.

Informační středisko

V této sekci jsou zobrazovány aktuální informace, novinky a upozornění týkající se **AVG Identity Protection**.

5.2. Záložka Nastavení

Záložka **Nastavení** se ještě dále dělí do tří záložek, které zobrazíte kliknutím na příslušné tlačítko v záhlaví dialogu:

- [Možnosti](#)
- [Karanténa](#)
- [Povoleno](#)

5.2.1. Možnosti

Záložka **Možnosti** je opět graficky členěna do několika sekcí:



Základní nastavení

V levé části dialogu najdete seznam položek, jejichž označením nebo naopak vypnutím můžete definovat pravidla pro chování **AVG Identity Protection** v případě detekce podezřelé aktivity:

- **Automaticky přesouvat zjištěné hrozby do karantény** - (ve výchozím nastavení vypnuto) - označte tuto položku, pokud si přejete, aby veškeré aplikace detekované jako možný malware byly automaticky a okamžitě přesunuty do bezpečného prostoru. Pokud ponecháte výchozí nastavení, budete při nálezů potenciální škodlivé aplikace dotázáni, zda má být tato aplikace skutečně přesunuta do karantény - tímto dotazem lze zabránit tomu, aby byly odstraněny i programy, které ve skutečnosti škodlivé nejsou a Vy je na Vašem počítači chcete.
- **Zobrazit výzvu k uložení práce před odebráním** - (ve výchozím nastavení

vypnuto) - označte tuto položku, pokud si přejete, abyste byli v případě detekce škodlivého software a jeho odstranění vyzváni k uložení práce rozdělané v příslušném programu. Položka je ve výchozím nastavení vypnuta, protože není povoleno automatické přesunutí detekované hrozby do karantény, ale pokud povolíte i tuto možnost (*předchozí položka v seznamu nastavení*), důrazně doporučujeme zapnout požadavek na výzvu k uložení práce.

- **Zobrazit průběh odstraňování malwaru** - (ve výchozím nastavení zapnuto) - je-li položka označena, při detekci potenciálního malware bude v samostatném nově otevřeném dialogu zobrazen postup jeho přemísťování do karantény
- **Zobrazit výsledné podrobnosti o odebraném malwaru** - (ve výchozím nastavení zapnuto) - je-li položka označena, zobrazí **AVG Identity Protection** podrobné informace o každé položce, kterou umístí do karantény, včetně úrovně závažnosti, přesného umístění a dalších charakteristik
- **Automaticky odeslat AVG Labs** - (ve výchozím nastavení zapnuto) - prosím, ponechte tuto položku zapnutou. Umožníte nám tak průběžně shromažďovat nové informace o škodlivých programech a potenciálním nebezpečí, které následně pomohou při zpřesnění budoucí detekce.
- **Minimalizovat ukazatele aktivity** - (ve výchozím nastavení vypnuto) - položka se vztahuje k počtu procesů sledovaných aplikací **AVG Identity Protection**, jejichž seznam je zobrazen na záložce **Pokročilé**. Pokud položku označíte, bude přehled informací o sledovaných procesech omezen na minimální nutné množství.

Volba jazyka

V sekci **Volba jazyka** máte možnost volbou z rozbalovací nabídky přepnout aplikaci do jiného jazyka. V tuto chvíli je k dispozici devět světových jazyků. Svou volbu potvrďte stiskem tlačítka **Uložit**.

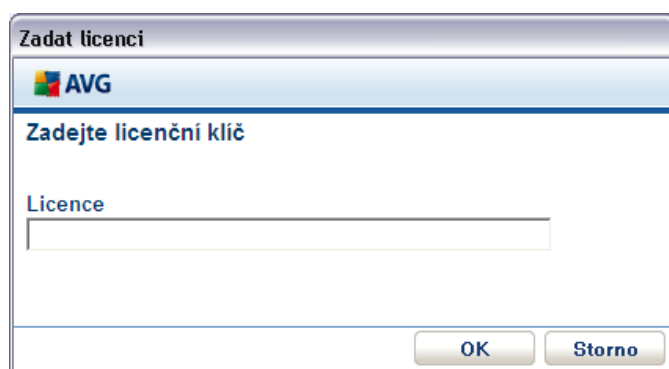
Pro zohlednění nového jazyka je nutné aplikaci **AVG Identity Protection** restartovat. K tomuto kroku budete bezprostředně vyzváni a pouze potvrďte, že se restartem aplikace souhlasíte.

Informace o verzi aplikace

Ve spodní části dialogového okna najdete v modré sekci informace o aktuální

instalované licenci **AVG Identity Protection** společně s informací o verzi konfigurace a verzi produktu. V této sekci jsou k dispozici tři ovládací tlačítka:

- **Zadejte licenci** - po zakoupení plné verze **AVG Identity Protection** obdržíte platné licenční číslo, které lze pomocí tohoto tlačítka vložit nově otevřeného dialogového okna. Tak provedete změnu licence a není třeba aplikaci s novým licenčním číslem znovu instalovat:



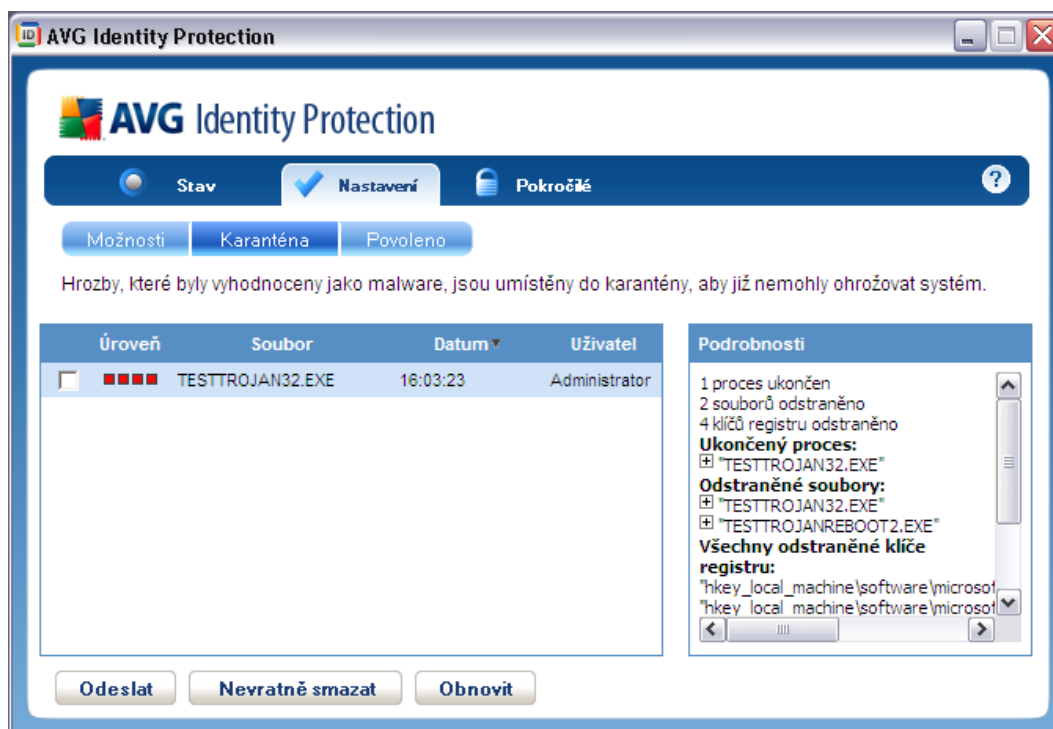
- **Zjistit nové aktualizace** - tlačítkem spustíte proces kontroly existence nových aktualizací souborů. Pokud byly nové aktualizací soubor vydány, budou staženy a aktualizace provedena. V opačném případě budete pouze informováni o tom, že v danou chvíli nejsou žádné nové aktualizací soubory k dispozici.

Poznámka: U *AVG Identity Protection* není nutné nastavovat pravidelné plány aktualizace, protože aplikace nepracuje na principu porovnávání potenciálního nebezpečí proti aktualizované databázi, ale detekuje nebezpečné vzorce chování procesů běžících ve vašem počítači.

- **Pomoc online** - otevře váš internetový prohlížeč na webu AVG (www.avg.cz), na stránce s kontaktním formulářem pro dotazy adresované týmu technické či obchodní podpory AVG (více viz kapitola [FAQ a technická podpora](#))

5.2.2. Karanténa

Záložka **Karanténa** je zobrazuje seznam procesů, které byly **AVG Identity Protection** detekovány jako malware a přemístěny do bezpečného prostoru karantény, kde program nemůže dál běžet a nemůže ani obnovit svou činnost po restartu počítače. Umístěním do karantény je program deaktivován a izolován, ale nedojde k jeho skutečnému vymazání z počítače.



U každé z položek izolovaných v karanténě zobrazuje **AVG Identity Protection** následující informace: úroveň závažnosti hrozby, název souboru, datum a čas vzniku souboru, jméno uživatele, který daný proces spustil. Hledáte-li podrobnější informace o konkrétní položce, označte ji v seznamu a detailní informace se zobrazí vpravo v sekci **Podrobnosti** (počet ukončených procesů, počet odstraněných souborů, počet odstraněných klíčů registru, název ukončeného procesu, přesné umístění souboru).

Ovládací tlačítka

V dialogu jsou k dispozici tato ovládací tlačítka:

- **Odeslat** - je možné, že právě na vašem počítači **AVG Identity Protection** detekuje nový druh malwaru a bylo by užitečné odeslat informaci o této detekci do laboratoří AVG. Tím pomůžete zvýšit úroveň ochrany počítačů po celém světě. Odeslané informace nebudou obsahovat žádné citlivé osobní údaje. Pro odeslání podezřelého souboru zaškrtněte políčko vedle jeho názvu v seznamu a klikněte na tlačítko **Odeslat**. Můžete zvolit a odeslat i více procesů naráz.
- **Nevratně smazat** - chcete-li vymazat proces z vašeho počítače, zaškrtněte

políčko vedle jeho názvu a klikněte na tlačítko **Nevratně smazat**. Je možné takto odstranit i více procesů naráz. Jakmile proces jednou smažete, není již možné jej znovu obnovit!

- **Obnovit** - pokud se domníváte, že proces umístěný do karantény, není ve skutečnosti malware, můžete jej obnovit a následně znovu spustit. Pro obnovení procesu zaškrtněte políčko vedle jeho názvu, klikněte na tlačítko **Obnovit** a svou volbu na vyzvání potvrďte. Je možné takto obnovit i více procesů naráz. Proces bude odstraněn z karantény a znovu se rozběhne (v některých případech po ručním spuštění procesu nebo restartu počítače).

5.2.3. Povoleno

Záložka **Povoleno** nabízí seznam povolených procesů, to je procesů, které sami považujete za naprosto bezpečné a přejete si, aby byly na vašem počítači spuštěny, a to i přesto, že mohou být na základě určitého chování detekovány aplikací **AVG Identity Protection** jako malware či spyware.

Pokud jste v dialogu **Nastavení / Možnosti** ponechali položku **Automaticky přesouvat zjištěné hrozby do karantény** neoznačenou, budete při každém nálezů potenciálně nebezpečné aplikace dotázáni, zda má být tato aplikace skutečně považována za malware a přesunuta do karantény. Jestliže se tedy rozhodnete označit spornou aplikaci (*detekovanou jako malware na základě jejího svého chování*) za bezpečnou a potvrdíte, že si přejete tuto aplikaci ponechat spuštěnou na svém počítači, bude aplikace přidána do seznamu **Povolených položek** a už nebude považována za škodlivou:



Kdykoli **AVG Identity Protection** detekuje podezřelou aktivitu a vy označíte tuto konkrétní aplikaci za bezpečnou, bude automaticky zařazena na seznam povolených procesů. V seznamu najdete následující informace o každé aplikaci:

- **Úroveň** - grafické zobrazení závažnosti běžícího procesu na čtyřstupňové škále:
 - ■■■■ - bezpečný
 - ■■■■ - nízké riziko
 - ■■■■ - střední riziko
 - ■■■■ - vysoké riziko
- **Soubor** - plné jméno souboru
- **Datum** - datum, kdy jste ručně označili danou aplikaci jako povolenou
- **Uživatel** - označení uživatele, který danou aplikaci definoval jako bezpečnou

Pokud potřebujete zobrazit detailní informace o libovolném procesu, označte tento proces v seznamu a v pravé části dialogu v sekci **Podrobnosti** najdete přesný název uvedené aplikace. Název je uveden ve tvaru hyperlinku a kliknutím na něj otevřete internetovou stránku s přehledem relevantních odkazů vztahujících se k danému názvu.

Ovládací tlačítka

V dialogu jsou k dispozici tato ovládací tlačítka:

- **Odeslat** - je možné, že právě na vašem počítači **AVG Identity Protection** detekuje nový druh malwaru a bylo by užitečné odeslat informaci o této detekci do laboratoří AVG. Tím pomůžete zvýšit úroveň ochrany počítačů po celém světě. Odeslané informace nebudou obsahovat žádné citlivé osobní údaje. Pro odeslání podezřelého souboru zaškrtněte políčko vedle jeho názvu v seznamu a klikněte na tlačítko **Odeslat**. Můžete zvolit a odeslat i více procesů naráz.
- **Přidat** - chcete-li do seznamu ručně přidat konkrétní aplikaci, stiskem tohoto tlačítka otevřete stromovou strukturu svého počítače a příslušnou aplikaci vyhledáte. Ta bude pak přidána na seznam povolených procesů.
- **Odebrat ze seznamu** - stiskem tlačítka odeberete ze seznamu jednu konkrétní označenou položku, typicky v situaci, kdy tuto aplikaci již nepovažujete za bezpečnou.
- **Odebrat vše** - stiskem tlačítka vyprázdníte celý seznam povolených procesů.
- **Obnovit** - stiskem tlačítka aktualizujete seznam povolených procesů

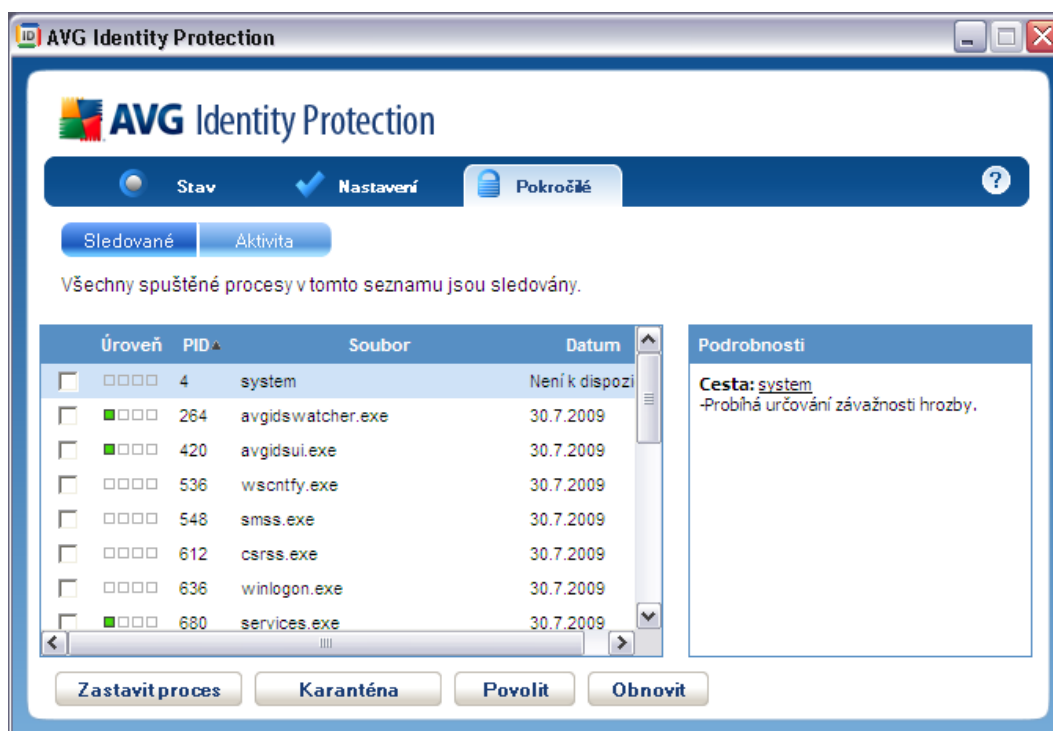
5.3. Záložka Pokročilé

Záložka **Pokročilé** se ještě dále dělí do dvou záložek, které zobrazíte kliknutím na příslušné tlačítko v záhlaví dialogu:

- [Sledované](#)
- [Aktivita](#)

5.3.1. Sledované

AVG Identity Protection sleduje všechny procesy, které momentálně běží ve vašem počítači. Na záložce **Pokročilé/Sledované** najdete přehled všech těchto aplikací, takzvaný seznam sledovaných procesů.



V seznamu najdete následující informace o každé aplikaci:

- **Úroveň** - grafické zobrazení závažnosti běžícího procesu na čtyřstupňové škále:
 - ■□□□ - bezpečný
 - ■■□□ - nízké riziko
 - ■■■□ - střední riziko
 - ■■■■ - vysoké riziko
- **PID** - identifikační číslo daného souboru

- **Soubor** - plné jméno souboru
- **Datum** - datum založení souboru

Hledáte-li podrobnější informace o konkrétní položce, označte ji v seznamu a detailní informace se zobrazí vpravo v sekci **Podrobnosti** (název procesu a cesta k jeho umístění; informaci o tom, zda proces je či není povolen; vlastnosti procesu a úroveň závažnosti; ...).

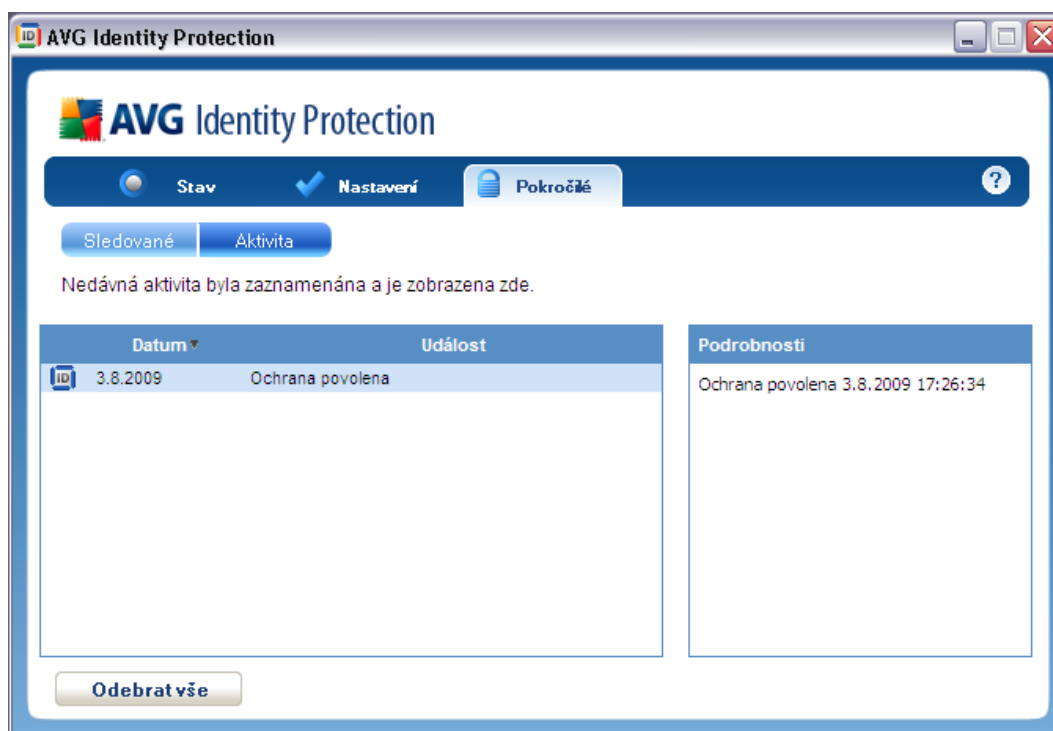
Ovládací tlačítka dialogu

Ovládacími tlačítky dialogu **Pokročilé** jsou:

- **Zastavit proces** - stiskem tlačítka zastavíte proces označený v seznamu. Tento proces mohl být vyhodnocen jako bezpečný. Chcete-li jej okamžitě zastavit, zaškrtněte políčko vedle jeho názvu a klikněte na tlačítko **Zastavit proces**. Proces je od tohoto okamžiku zastaven; po restartování vašeho systému jej však můžete opět obnovit.
- **Karanténa** - pokud v seznamu vidíte proces, o němž si myslíte, že je škodlivý, ale který **AVG Identity Protection** vyhodnotil jako bezpečný, můžete jej ručně přidat do [seznamu procesů v karanténě](#). Tak bude proces odebrán ze svého umístění v systému souborů a okamžitě zastaven. Pro přesun procesu do karantény zaškrtněte políčko vedle názvu procesu a stiskněte tlačítko **Karanténa**.
- **Povolit** - chcete-li povolit běh určitého procesu, můžete ho přidat do [seznamu povolených procesů](#). **AVG Identity Protection** pak bude považovat tento proces za bezpečný a nebude jeho chování dále sledovat. Pro přidání procesu do [seznamu povolených procesů](#) zaškrtněte políčko vedle jeho názvu a stiskněte tlačítko **Povolit**.
- **Obnovit** - stiskem tlačítka aktualizujete seznam povolených procesů.

5.3.2. Aktivita

Záložka **Pokročilé/Aktivita** zobrazuje údaje o všech významných událostech, k nimž došlo v průběhu a v souvislosti s během **AVG Identity Protection**:



V seznamu můžete najít čtyři hlavní typy událostí:

- **Události týkající se běhu AVG Identity Protection** - zahrnuje všechny události, které jsou nějakým způsobem spojeny s fungováním aplikace **AVG Identity Protection**, například přerušování a spouštění ochrany.
- **Události týkající se nalezení malwaru** - kritické události: ve vašem počítači byl nalezen malware!
- **Neznámé události** - tyto události mohou představovat potenciálně nebezpečné aktivity; do této skupiny může patřit například instalace některých neověřených ovladačů.
- **Důvěryhodné události** - takové události jsou důvěryhodné a bezpečné; patří mezi ně například instalace ověřeného softwaru.

Pokud se o některé z aktivit chcete dozvědět více, označte její název v seznamu a prostudujte si popis v sekci **Podrobnosti** napravo.

Ovládací tlačítka dialogu

V tomto dialogu je k dispozici pouze jediné ovládací tlačítko:

- **Odebrat vše** - stiskem tlačítka vyprázdníte celý seznam zaznamenaných aktivit.

6. FAQ a technická podpora

V případě jakýchkoli problémů, ať obchodních nebo technických, s Vaším **AVG Identity Protection** se prosím obraťte na sekci **FAQ** (*často kladené otázky*) na webu AVG (www.avg.cz).

Technická podpora

Pokud na svůj dotaz nenajdete uspokojivou odpověď, obraťte se prosím na oddělení technické podpory AVG prostřednictvím kontaktního formuláře. Ten je dostupný několika cestami:

- přímo z aplikace **AVG Identity Protection** na záložce **Nastavení**, tlačítko **Pomoc online**
- z webu AVG (www.avg.cz) volbou položky **Podpora a informace**

Obchodní podpora

S dotazy a případnými problémy, které nesouvisí s technickými aspekty **AVG Identity Protection** (*například informace o licenčních číslech, obnovení a prodloužení licence, platby a registrace, výběr nejvhodnější edice AVG, přechod na jinou licenci AVG, cenová politika, slevy, reklamace, obchodní partnerství, ...*), se prosím obraťte na tým obchodní podpory, a to opět prostřednictvím kontaktního formuláře:

- přímo z aplikace **AVG Identity Protection** na záložce **Nastavení**, tlačítko **Pomoc online**
- z webu AVG (www.avg.cz) volbou položky **Podpora a informace**