

## OBCHODNÉ PODMIENKY

Spoločnosť ESET, spol. s r.o. so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 333 532, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č. 3586/B, telefónne číslo: +421-2-32244111, e-mailová adresa: [obchod@eset.sk](mailto:obchod@eset.sk) (ďalej len „Poskytovateľ“) poskytuje Zákazníkom licenciu k produktu ESET (ďalej len „Licencia“) na svojej internetovej stránke [www.eset.sk](http://www.eset.sk) za podmienok tak, ako sú uvedené v nasledujúcich ustanoveniach (ďalej len „Obchodné podmienky“).

„**Poskytnutím Licencie**“ sa rozumie odplatné udelenie nevýhradného a časovo obmedzeného práva zo strany Poskytovateľa na použitie Zákazníkom vybraného antivírusového systému – produktu ESET.

„**Zákazníkom**“ je v zmysle týchto Obchodných podmienok Spotrebiteľ, fyzická osoba bez postavenia Spotrebiteľa alebo právnická osoba, ktorá uskutočnila objednávku Licencie na internetovej stránke Poskytovateľa za podmienok špecifikovaných v týchto Obchodných podmienkach.

„**Spotrebiteľ**“ je fyzická osoba, ktorá (pri poskytovaní Licencie zo strany Poskytovateľa) nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „Spotrebiteľ“). Vzťahy medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom sa riadia ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v platnom znení, a tiež zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. Právne vzťahy výslovne neupravené v týchto Obchodných podmienkach sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

Vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, ktorý nemá postavenie Spotrebiteľa výslovne neupravené týmito Obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

### I. OBJEDNÁVKA

1. Pokiaľ má Zákazník záujem o poskytnutie Licencie, technická špecifikácia jednotlivých druhov produktov ESET, informácie o ich cene a zľavách, ako aj informácie o dobe trvania oprávnenia k ich používaniu sú uvedené na stránke [www.eset.sk](http://www.eset.sk). Na základe uskutočnenia výberu Licencie k príslušnému produktu ESET a vyplnením objednávky na webovej stránke [www.obchod.eset.com](http://www.obchod.eset.com) je Zákazník oprávnený k uzavretiu zmluvy o poskytnutí Licencie ESET (ďalej aj len „Zmluva“).
2. Zákazník potvrdením a odoslaním objednávky potvrdzuje, že mu Poskytovateľ jasne a zrozumiteľne umožnil oboznámiť sa s týmito Obchodnými podmienkami, vrátane sprostredkovania hlavných vlastností produktov ESET, ich ceny a poskytnutia informácií o možnosti využitia prípadných zliav, a že s takýmito podmienkami súhlasí. Zákazník odoslaním objednávky zasiela svoj návrh na uzavretie Zmluvy. Potvrdením prijatia objednávky zaslaným na Zákazníkom uvedenú emailovú adresu zo strany Poskytovateľa (deň, kedy Zákazník obdrží Licenčný email) dochádza k uzavretiu Zmluvy.

## II. OBJEDNÁVKOVÝ POSTUP

1. Zákazník objednáva Licenciu na internetovej stránke [www.obchod.eset.com](http://www.obchod.eset.com), a to vyplnením objednávkového formulára.
2. Po odoslaní objednávky je na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke zaslaný konfirmačný e-mail z dôvodu kontroly správnosti zadaných údajov. Ak je potrebné zmeniť niektorý z údajov, Zákazník kontaktuje oddelenie fakturácie na e-mailovej adrese [skfaktury@eset.sk](mailto:skfaktury@eset.sk) ešte pred vystavením faktúry. Po vystavení faktúry je možné vykonať opravu fakturačných údajov iba formou dobropisu, doplnenia údajov a následným vystavením novej faktúry. V prípade, ak sa Zákazník rozhodne svoju objednávku zrušiť, môže tak urobiť kliknutím na link uvedený v konfirmačnom e-maile.
3. **Objednávka obsahuje nasledovné údaje:**

### Pri Spotrebiteľovi:

- špecifikácia produktu ESET, počet Licencií, dĺžka platnosti Licencie, cena Licencie bez zľavy vrátane DPH, cena Licencie so zľavou vrátane DPH (*platí výlučne pre prípad, ak si Spotrebiteľ pri vyplňaní objednávky zľavu uplatnil, pričom táto zľava bude Spotrebiteľovi poskytnutá len v prípade, ak sa preukáže vznik nároku na jej poskytnutie – bližšie k poskytovaniu zliav pozri článok IV, ods. 7)*
- titul, priezvisko, meno, telefónne číslo, emailová adresa, adresa v rozsahu ulica a číslo domu, mesto, PSČ (*adresa pre fakturačné účely*)
- dodacia adresa v rozsahu ulica a číslo domu, mesto, PSČ pre účely zaslania faktúry poštou (*pokiaľ sa dodacia adresa líši od adresy pre fakturačné účely*)
- informácia o spôsobe platby

### Pri Zákazníkovi bez postavenia Spotrebiteľa:

- špecifikácia produktu ESET, počet Licencií, dĺžka platnosti Licencie, cena Licencie, požadovaná zľava a informácia ku zľave (*zľava sa poskytne, len ak sa preukáže, že Zákazníkovi na ňu vznikol nárok*)
  - názov Zákazníka (obchodné meno podnikateľa), IČO, IČDPH, DIČ, sídlo alebo miesto podnikania
  - titul, priezvisko, meno, telefónne číslo a emailová adresa na pracovisko kontaktnej osoby Zákazníka
  - dodacia adresa v rozsahu ulica a číslo domu, mesto, PSČ pre účely dodania faktúry poštou (*pokiaľ sa dodacia adresa líši od adresy pre fakturačné účely, t.j. adresy sídla alebo miesta podnikania*)
  - informácia o spôsobe platby
4. Položky objednávky, ktoré sú označené v objednávkovom formulári hviezdíčkou, sú povinné a je potrebné ich bez výnimky vyplniť. V opačnom prípade nebude možné uskutočniť objednávku.

### III. SPÔSOB A LEHOTA DODANIA

1. **Spôsob dodania.** Licencia je dodávaná v elektronickej forme. Na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke je obratom zaslaný „Licenčný e-mail“, ktorý obsahuje prihlasovacie meno a heslo, licenčný kľúč, Public ID, prípadne aj licenčný súbor.
2. Licenčný email určený Spotrebiteľovi obsahuje navyše v prílohe aj úplné znenie týchto Obchodných podmienok, poučenie o odstúpení od Zmluvy a vzor odstúpenia od Zmluvy.
3. **Doba dodania.** Licenčný e-mail je zasielaný obratom po obdržaní objednávky, najneskôr však do 72 hodín po jej obdržaní. Zaslané licenčné údaje sú od okamihu doručenia do e-mailovej schránky Zákazníka aktívne a začína plynúť predplatené obdobie. Informácia o platnosti a rozsahu Licencie je súčasťou Licenčného e-mailu.
4. Pomocou licenčných údajov (prihlasovacie meno a heslo alebo licenčný kľúč) má Zákazník možnosť inštalovať a aktivovať si komerčnú verziu produktu ESET (inštalačný balík) z internetovej stránky Poskytovateľa [www.eset.sk](http://www.eset.sk) (*pred inštaláciou sa odporúča Zákazníkovi odinštalovať predchádzajúci antivírusový systém z počítača*).
5. Licenčné údaje zároveň slúžia na zabezpečenie automatických aktualizácií nainštalovaného produktu ESET.

### IV. CENA, POSKYTOVANIE ZLIAV A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena Licencie ESET produktov je stanovená na základe aktuálneho cenníka uverejneného na internetovej stránke Poskytovateľa [www.eset.sk](http://www.eset.sk). Cena Licencie vrátane DPH je počas objednávacieho procesu zobrazená priamo v objednávke.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostrannej zmeny cenníka.
3. Zákazníkovi je vystavená faktúra do 5 pracovných dní odo dňa prijatia objednávky so štandardnou splatnosťou 14 kalendárnych dní od jej vystavenia, ak nie je písomne dohodnuté inak. Faktúra s náležitosťami daňového dokladu je elektronicky zasielaná po jej vygenerovaní vo formáte PDF na e-mailovú adresu Zákazníka uvedenú v objednávke.
4. Ak má Zákazník záujem o zaslanie faktúry aj prostredníctvom poštového prepravcu, môže o ňu požiadať zaslaním e-mailu na [skfaktury@ eset.sk](mailto:skfaktury@ eset.sk). Náklady spojené so zaslaním faktúry znáša Poskytovateľ.
5. Platbu môže Zákazník uskutočniť platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány na web stránke Poskytovateľa, použitím služby PayPal, bankovým prevodom, priamym vkladom na účet alebo prostredníctvom poštového poukazu. Poplatky spojené s uskutočnením platby (v prospech sprostredkovateľa platby ako tretej osoby) znáša Zákazník.
6. **Poskytovanie zliav.** Zákazník má možnosť uplatniť si pri nákupe Licencie k produktom ESET zľavu za podmienok uvedených v sekcii [www.eset.sk/uzitocne-informacie-vop/zlavy-isic-euro26-itic-ztp/](http://www.eset.sk/uzitocne-informacie-vop/zlavy-isic-euro26-itic-ztp/). Pokiaľ si Zákazník pri vyplňaní objednávky uplatnil zľavu, okrem koncovej ceny Licencie bez zľavy (vrátane DPH) má pred potvrdením a

odoslaním objednávky k dispozícii aj údaj o koncovej cene Licencie so zľavou (vrátane DPH). Vznik nároku na uplatnenú zľavu podlieha overeniu zo strany Poskytovateľa. V prípade, ak sa preukáže, že Zákazníkovi nárok na zľavu vznikol, je mu automaticky vygenerovaná faktúra na koncovú cenu so zľavou (vrátane DPH), v opačnom prípade je Zákazníkovi zaslaný v priebehu 3 až 5 dní po odoslaní objednávky email o zamietnutí zľavy so žiadosťou o potvrdenie objednávky s cenou bez zľavy. Pokiaľ Zákazník do 14 dní od odoslania svojej objednávky nepotvrdí, že trvá na objednávke napriek neposkytnutej zľave, bude jeho objednávka automaticky zrušená (o uvedenej skutočnosti je taktiež Zákazník informovaný v predmetnom emaile). **Ak je na overenie nároku na zľavu potrebné získať osobitné kategórie osobných údajov, tak sú uvedené údaje spracúvané výlučne na základe výslovného súhlasu Zákazníka a bezodkladne po overení nároku sú zlikvidované.**

## V. ZÁRUKY

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že produkt ESET (softvér), ku ktorému sa viaže poskytnutá Licencia:
  - má v zásade také vlastnosti, aké sú uvedené v Dokumentácii a jej prípadných aktualizáciách
  - je dodaný v požadovanom rozsahu a kvalite
  - sa hodí k účelu, ku ktorému ho Poskytovateľ uvádza alebo ku ktorému sa obvykle používa
  - vyhovuje požiadavkám právnych predpisov a nemá právne vady
2. Vzhľadom na špecifickú povahu produktov ESET, Poskytovateľ neposkytuje záruku ani vyhlásenie, že funkcie, ktoré obsahuje produkt ESET (softvér), budú vyhovovať požiadavkám Zákazníka, alebo že jeho prevádzka bude nerušená a bezchybná.
3. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nefunkčnosť alebo nepoužiteľnosť produktu ESET (softvéru) v dôsledku nesprávneho používania alebo kombinácie vplyvov technického vybavenia, programového vybavenia alebo škodlivých programov.

## VI. REKLAMÁCIE, PODNETY, SŤAŽNOSTI

1. Vzhľadom na osobitnú povahu produktov ESET, Poskytovateľ odporúča Zákazníkovi v prípade problémov kontaktovať najskôr oddelenie zákaznickej podpory ESET na webstránke [www.eset.sk/podpora/kontakt/](http://www.eset.sk/podpora/kontakt/), a až v prípade, ak problém nebude vyriešený k spokojnosti Zákazníka, kontaktovať obchodné oddelenie [obchod@ eset.sk](mailto:obchod@ eset.sk).
2. V prípade porušenia záruk uvedených v článku V. týchto Obchodných podmienok má Zákazník nárok na odstránenie vady produktu ESET (softvéru) alebo dodanie softvéru bez vady.
3. Právo zo zodpovednosti za vady uplatňuje Zákazník priamo v sídle Poskytovateľa, zaslaním e-mailu na adresu [obchod@ eset.sk](mailto:obchod@ eset.sk) alebo poštou.
4. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

5. Podmienky a postup pri vybavovaní reklamácie sa primerane použijú aj na vybavovanie podnetov a sťažností Zákazníkov.

## VII. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

1. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy do 30 dní odo dňa potvrdenia objednávky Licencie zo strany Poskytovateľa (t.j. deň, kedy Zákazník obdržal Licenčný e-mail), na základe čoho bude objednávka Licencie zrušená.
2. Odstúpenie od Zmluvy je potrebné zaslať na e-mailovú adresu [obchod@eset.sk](mailto:obchod@eset.sk) alebo ako poštovú zásielku; a musí obsahovať údaje o Zákazníkovi, na ktorého bola objednávka zrealizovaná, ako aj prihlasovacie meno alebo licenčný kľúč (vzorový formulár pre odstúpenie od Zmluvy má Zákazník k dispozícii na stránke [www.eset.sk/uzitocne-informacie-vop/](http://www.eset.sk/uzitocne-informacie-vop/)).
3. Ak už bola k objednávke vystavená faktúra, v žiadosti musí byť uvedené číslo faktúry. V takom prípade bude vystavený dobropis k danej faktúre. Ak už došlo k zaplateniu ceny za objednanú Licenciu, Poskytovateľ vráti platbu Zákazníkovi, ktorý nemá postavenie Spotrebiteľa do 14 dní od odstúpenia od Zmluvy bankovým prevodom na účet Zákazníka, ktorý je Zákazník povinný uviesť v odstúpení od Zmluvy. V prípade Spotrebiteľa sa platba vracia do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri svojej platbe, pokiaľ sa Spotrebiteľ a Poskytovateľ výslovne nedohodnú na inom spôsobe vrátenia platby. Náklady spojené s vrátením platby Zákazníkovi znáša Poskytovateľ, a to aj v prípade, ak sa so Spotrebiteľom dohodnú na inej forme vrátenia platby, ako bola použitá pri platbe Spotrebiteľom.
4. V prípade ak od Zmluvy odstupuje Spotrebiteľ, môže vyplniť vzorový formulár pre odstúpenie od Zmluvy, ktorý mu bol zaslaný v prílohe Licenčného emailu, a ktorý má taktiež k dispozícii na web stránke Poskytovateľa [www.eset.sk/uzitocne-informacie-vop/](http://www.eset.sk/uzitocne-informacie-vop/); po vyplnení ho Spotrebiteľ zasiela na adresu [obchod@eset.sk](mailto:obchod@eset.sk). Spotrebiteľ je tiež oprávnený zaslať Poskytovateľovi odstúpenie od Zmluvy aj v inej čitateľnej a zrozumiteľnej forme, napríklad prostredníctvom poštovej zásielky alebo zaslaním príslušného e-mailu na [obchod@eset.sk](mailto:obchod@eset.sk) bez nutnosti vyplňania vzorového formulára pre odstúpenie od Zmluvy, pokiaľ je z obsahu e-mailu alebo poštovej zásielky jasný zámer / vôľa Spotrebiteľa odstúpiť od Zmluvy.
5. Najneskôr do 3 pracovných dní od obdržania odstúpenia od Zmluvy zašle Poskytovateľ Zákazníkovi e-mail, v ktorom potvrdí obdržanie predmetného odstúpenia.

## VIII. PODMIENKY POUŽÍVANIA

1. Licencia je registrovaná na Zákazníka (koncového používateľa), ktorému bol vystavený daňový doklad (faktúra).
2. Vernostnú licenciu je možné poskytnúť iba pôvodnému používateľovi.
3. Podmienkou používania poskytnutej Licencie je aj udelenie súhlasu s podmienkami licenčnej zmluvy (dohody o poskytnutí licencie k použitiu softvéru – tzv. End User Licence Agreement - EULA), ktorý udeľuje Zákazník pri inštalácii produktu ESET.

Ak Zákazník nesúhlasí so znením dohody o poskytnutí licencie k použitiu softvéru (EULA), bezodkladne preruší / ukončí proces inštalácie produktu ESET a ďalej postupuje v súlade s článkom VII. týchto Obchodných podmienok (Odstúpenie od Zmluvy).

## **IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 1. Poskytovateľ kladie dôraz na ochranu osobných údajov svojich Zákazníkov a tomu zodpovedá aj implementácia postupov, ktoré zaisťujú maximálnu mieru ich ochrany v zmysle NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) ani zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov („Zákon“). Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb výlučne pre účely realizácie predaja svojich produktov, pričom osobné údaje neposkytuje ani nesprístupňuje tretím stranám s výnimkou subjektov, ktoré zabezpečujú prípadné doručovanie a realizáciu platieb Zákazníka, ako aj subjektov so zákonným oprávnením na prístup k údajov. Osobné údaje Poskytovateľ nezverejňuje.**
- 2. Právnym základom spracúvania osobných údajov je tak článok 6 odsek 2 písm b) GDPR, a na jeho plnenie je nevyhnutné získať a spracúvať osobné údaje v minimálnom potrebnom a tiež možnom rozsahu.**
- 3. Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v nasledujúcom rozsahu:**
  - **krstné meno, priezvisko, titul, e-mailová adresa, telefónne číslo, adresa pre fakturačné účely v rozsahu ulica a číslo domu, mesto, PSČ, prípadne aj adresa na dodanie tovaru v rozsahu ulica a číslo domu, mesto, PSČ (ak sa líši od adresy pre fakturačné účely).**
  - **iné údaje potrebné na overenie nároku na zľavu (študent, ZŤP, atď) po dobu nevyhnutnú na vykonanie overenia.**
- 4. Dotknutá osoba má právo požadovať informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov v informačnom systéme Poskytovateľa, žiadať o opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, požiadať o výmaz svojich osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania, pokiaľ osobitné právne predpisy nepredpisujú inak. Dotknutá osoba rovnako disponuje právom na portability ako aj možnosť kedykoľvek sa obrátiť na dozorný orgán so svojou sťažnosťou. Žiadosti uvedené adresované Poskytovateľovi zasiela dotknutá osoba na e-mailovú adresu [obchod@eset.sk](mailto:obchod@eset.sk). O vybavení žiadosti bude dotknutá osoba informovaná spätným e-mailom.**
- 5. V otázkach ochrany osobných údajov môže dotknutá osoba kontaktovať zodpovednú osobu na adrese Poskytovateľa alebo prostredníctvom e-mailu [dpo@eset.sk](mailto:dpo@eset.sk).**

## **X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 1. Zákazník vyhlasuje, že sa pred vyplnením a odoslaním objednávky oboznámil s týmito Obchodnými podmienkami a s ich obsahom súhlasí.**

2. Zákazník ďalej vyhlasuje, že identifikačné údaje uvedené v objednávke sú správne, aktuálne a úplné.
3. Poskytovateľ a Zákazník vyhlasujú, že plne akceptujú komunikáciu na diaľku – najmä elektronickú formu komunikácie prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe strany.
4. Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa **01.12.2020.**