

OBCHODNÉ PODMIENKY

Tieto Obchodné podmienky spoločnosti ESET, spol. s r.o. so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 333 532, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 3586/B, telefónne číslo: +421-2-32244111, e-mailová adresa: obchod@eset.sk (ďalej len „**Obchodník**“ alebo „**ESET**“) ustanovujú podmienky súvisiace s predajom a dodaním práva na používanie služieb a/alebo produktov ESET, ktoré sú obsiahnuté v štandardnej ponuke Obchodníka dostupnej na internetovej stránke www.eset.com/sk/ (ďalej len „**Predplatné**“) zo strany ESET (ďalej len „**Obchodné podmienky**“).

Tieto Obchodné podmienky ustanovujú výlučne podmienky súvisiace s predajom a dodaním Predplatného zo strany ESET Zákazníkovi. Upozorňujeme, že podmienky týkajúce sa poskytovania jednotlivých služieb, funkcionalít a/alebo produktov zo strany ESET, ktoré sú zahrnuté v rámci Predplatného (ďalej len „**Riešenie**“), ako aj samotný popis Riešenia a pravidiel jeho používania, je zahrnutý v osobitných podmienkach vydaných ESET:

- a) Pri Spotrebiteľoch a pri iných Zákazníkoch, ktorí majú záujem o/ alebo si objednávajú ESET HOME Predplatné – v [Podmienkach používania ESET HOME](#) a [príslušnej dokumentácii](#);
- b) Pri ostatných Zákazníkoch nespádajúcich pod bod a) v osobitných podmienkach používania alebo v licenčných podmienkach vzťahujúcich sa na jednotlivé Riešenia obsiahnuté v Predplatnom, ktoré sú dostupné v [príslušnej dokumentácii](#);

(ďalej podmienky používania a licenčné podmienky uvedené vyššie len ako „**Podmienky používania**“)

„**Predplatené obdobie**“ je obdobie, počas ktorého trvá Zákazníkov Predplatné a počas ktorého je Zákazník oprávnený na užívanie Riešenia. Za začiatok Predplateného obdobia sa považuje deň odoslania e-mailu potvrdzujúceho kúpu Predplatného zo strany ESET do e-mailovej schránky uvedenej Zákazníkom v objednávke, pričom Predplatené obdobie trvá počas doby určenej v predmetnom e-maile, pokiaľ nedôjde k skoršiemu ukončeniu Zmluvy alebo k jej automatickému obnoveniu.

„**Zákazník**“ je v Spotrebiteľ, fyzická osoba bez postavenia Spotrebiteľa alebo právnická osoba, ktorá uskutočnila alebo má záujem uskutočniť objednávku Predplatného na internetovej stránke Obchodníka, za podmienok špecifikovaných v týchto Obchodných podmienkach.

„**Spotrebiteľ**“ je fyzická osoba, ktorá (pri poskytovaní Riešenia zo strany Obchodníka) nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Vzťahy medzi Obchodníkom a Spotrebiteľom sa riadia ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a tiež zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Právne vzťahy výslovne neupravené v týchto Obchodných podmienkach sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

Vzťahy medzi Obchodníkom 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 A ZMLUVA SO ZÁKAZNÍKOM

1. Pokiaľ má Zákazník záujem o Predplatné, špecifikácia jednotlivých druhov Riešení, informácie o ich cene a zľavách, ako aj informácie o Predplatnom období sú uvedené na stránke www.eset.com/sk/. Na základe uskutočnenia výberu požadovaného Predplatného a vyplnením objednávky na webovej stránke <https://www.eset.com/sk/> je Zákazníkovi umožnené uzavretie zmluvy o dodaní Predplatného, v zmysle ktorej je Obchodník povinný dodať Zákazníkovi Predplatné uvedené v objednávke (a teda Riešenie zahrnuté vo zvolenom a objednanom Predplatnom) a Zákazník je za dodanie objednaného Predplatného povinný Obchodníkovi uhradiť kúpnu cenu uvedenú v objednávke (ďalej aj len „Zmluva“). Obsah Zmluvy je stanovený obsahom Zákazníckej objednávky a týmito Obchodnými podmienkami.
2. Zákazník odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Obchodnými podmienkami, Podmienkami používania a všetkými podstatnými skutočnosťami týkajúcimi sa Riešenia a jeho kúpy v zmysle § 5 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (vrátane hlavných vlastností Riešení ESET, ich ceny a poskytnutia informácií o možnosti využitia prípadných zliav), a že s takýmito podmienkami súhlasí. Zákazník odoslaním objednávky zasiela Obchodníkovi svoj návrh na uzavretie Zmluvy. Potvrdením prijatia objednávky zaslaným na Zákazníkom uvedenú e-mailovú adresu zo strany Obchodníka (deň, kedy je Zákazníkovi zaslaný e-mail potvrdzujúci nákup Predplatného (ďalej len „Email o predplatnom“) dochádza k uzavretiu Zmluvy. Ide o Zmluvu uzavretú na dobu určitú, ktorá trvá počas Predplatného obdobia, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
3. Všeobecné informácie o kompatibilitate jednotlivých Riešení ESET s hardvérom a softvérom, resp. systémové požiadavky jednotlivých Riešení ESET sú dostupné na stránke <https://help.eset.com/?lang=sk-SK>.

II. OBJEDNÁVKOVÝ POSTUP

1. Zákazník objednáva Predplatné na internetovej stránke Obchodníka <https://www.eset.com/sk/> a to vyplnením objednávkového formulára.
2. Zákazníkovi sa odporúča pred potvrdením objednávky skontrolovať správnosť a úplnosť ním zadáných údajov v objednávke. Obchodník vyhlasuje a zároveň Zákazníka informuje, že po odoslaní objednávky zo strany Zákazníka nebude možné tieto údaje uvedené v objednávke meniť ani dopĺňať. Výnimku z uvedeného pravidla predstavuje prípad, kedy za určitých okolností Obchodník po vzájomnej dohode so Zákazníkom pristúpi k zmene údajov v objednávke.
3. Po odoslaní objednávky bude Zákazníkovi vystavená faktúra podľa čl. IV ods. 2 Obchodných podmienok.
4. Po vystavení faktúry je možné vykonať opravu fakturačných údajov iba formou dobropisu, následným spracovaním novej objednávky a vystavením novej faktúry. V prípade, ak sa Zákazník rozhodne svoju objednávku zrušiť po jej odoslaní, môže tak urobiť zaslaním e-mailovej požiadavky na adresu obchod@eset.sk.
5. Objednávkový formulár obsahuje nasledovné údaje:

Pri Spotrebiteľovi:

- a) Špecifikácia Predplatného, počet zariadení v rámci Predplatného, Predplatené obdobie, cena Predplatného s DPH, cena Predplatného so zľavou s DPH (*platí výlučne pre prípad, ak si Spotrebiteľ pri vyplňaní objednávky uplatnil zľavu – bližšie k poskytovaniu zliav pozri článok IV. Obchodných podmienok*)
 - b) Titul, Meno, Priezvisko, E-mail, Telefón
 - c) Fakturačná adresa v rozsahu ulica a číslo, mesto, PSČ, Krajina
 - d) Dodacia adresa (*ak sa líši od fakturačnej adresy*)
 - e) Výber spôsobu platby
 - f) Možnosť automatického obnovenia Predplatného
 - g) Všeobecné informácie
6. Vyplnenie všetkých položiek objednávkového formulára je povinné (*s výnimkou položky Titul a Telefón*). V prípade ich nevyplnenia nebude možné Objednávku dokončiť.

Pri Zákazníkovi bez postavenia Spotrebiteľa:

- a) Špecifikácia Predplatného, počet zariadení v rámci Predplatného, Predplatené obdobie, cena Predplatného, požadovaná zľava a informácia ku zľave (*bližšie k poskytovaniu zliav pozri článok IV. Obchodných podmienok*)
 - b) IČO, Názov spoločnosti, IČ DPH, DIČ
 - c) Titul, Meno, Priezvisko, E-mail, Telefón
 - d) Fakturačná adresa v rozsahu ulica a číslo domu, mesto, PSČ, Krajina
 - e) Dodacia adresa (*ak sa líši od fakturačnej adresy, t. j. adresy sídla spoločnosti alebo miesta podnikania*)
 - f) Výber spôsobu platby
 - g) Možnosť automatického obnovenia Predplatného
 - h) Všeobecné informácie
7. Vyplnenie všetkých položiek objednávkového formulára je povinné (*s výnimkou položky Titul a Telefón*). V prípade ich nevyplnenia nebude možné Objednávku dokončiť.

III. SPÔSOB, LEHOTA DODANIA A PREDPLATENÉ OBDOBIE

1. **Spôsob dodania.** Riešenie obsiahnuté v Predplatnom je dodávané v elektronickej forme. Na e-mailovú adresu Zákazníka uvedenú v objednávke je obratom zaslaný E-mail o Predplatnom, ktorý špecifikuje Predplatné dodané Zákazníkovi, dodané Riešenie a obsahuje aktivačný kľúč, verejné ID príslušného Predplatného a odkaz na Dôležité dokumenty pre Zákazníkov, vrátane úplného znenia týchto Obchodných podmienok, Poučenia o odstúpení od Zmluvy, Vzoru odstúpenia od Zmluvy a Vzoru a informácii o alternatívnom riešení sporov.

2. **Doba dodania.** E-mail o Predplatnom je spravidla zasielaný obratom po odoslaní objednávky, v niektorých prípadoch však najneskôr do 72 hodín po jej odoslaní. Predplatné je od okamihu zaslania e-mailu o Predplatnom zo strany ESET do e-mailovej schránky uvedenej Zákazníkom v objednávke dodané tým, že je objednané Riešenie sprístupnené Zákazníkovi a začína plynúť Predplatené obdobie. Informácia o platnosti a rozsahu Predplatného je súčasťou e-mailu o Predplatnom.
3. Pomocou aktivačného kľúča má Zákazník možnosť inštalovať a aktivovať si produkt ESET, ktorý je súčasťou Riešenia (*inštalateľný balík*) z príslušnej internetovej stránky Obchodníka špecifikovanej v Emaile o Predplatnom (*pred inštaláciou sa odporúča Zákazníkovi odinštalovať predchádzajúci antivírusový systém z počítača*).
4. Aktivačný kľúč zároveň slúži na zabezpečenie automatických aktualizácií Riešenia.
5. **Predplatené obdobie.** Právo Zákazníka na užívanie konkrétneho Riešenia je časovo obmedzené a trvá počas Predplateného obdobia.

IV. CENA, POSKYTOVANIE ZLIAV A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Celková cena Predplatného je stanovená na základe aktuálneho cenníka uverejneného na internetovej stránke Obchodníka <https://www.eset.com/sk/uzitocne-informacie-vop/cenniky/> (ďalej len „Cenník“). Celková cena Predplatného vrátane DPH je počas objednávacieho procesu zobrazená priamo v objednávke.
2. 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 uvedenú Zákazníkom v objednávke.
3. Ak má Zákazník záujem o zaslanie faktúry aj prostredníctvom poštového prepravcu, môže o ňu požiadať zaslaním e-mailu na skfaktury@eset.sk. Náklady spojené so zaslaním faktúry znáša Obchodník.
4. Platbu ceny Predplatného môže Zákazník uskutočniť platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány na webovej stránke Obchodníka, použitím služby Google Pay, PayPal, bankovým prevodom alebo priamym vkladom na účet Obchodníka. Poplatky spojené s uskutočnením platby (*v prospech sprostredkovateľa platby ako tretej osoby*) znáša Zákazník.
5. **PROMO zľavy.** Zákazník má možnosť uplatniť si pri nákupe Predplatného PROMO zľavu. Za účelom jej priznania bude Zákazník povinný zdokladovať právo na jej poskytnutie, t.j. zdokladovať splnenie podmienok bližšie stanovených v sekcii <https://www.eset.com/sk/uzitocne-informacie-vop/promo-zlavy/>. Pokiaľ si Zákazník pri vyplňaní objednávky uplatnil zľavu, okrem koncovej ceny Predplatného bez zľavy (*vrátane DPH*) má pred potvrdením a odoslaním objednávky k dispozícii aj údaj o koncovej cene Predplatného so zľavou vrátane DPH. Vznik nároku na uplatnenú PROMO zľavu podlieha overeniu zo strany Obchodníka. V prípade, ak sa preukáže, že Zákazníkovi vznikol nárok na zľavu, je mu automaticky vygenerovaná faktúra na koncovú cenu so zľavou vrátane DPH, v opačnom prípade je Zákazníkovi zaslaný do 3 dní po odoslaní objednávky e-mail o zamietnutí PROMO zľavy so žiadosťou o potvrdenie objednávky s cenou bez PROMO zľavy. Pokiaľ Zákazník v lehote do 3 dní od doručenia e-mailu o zamietnutí PROMO zľavy neodpovie na predmetný e-mail so zamietavým stanoviskom, prípadne neodpovie vôbec, Obchodník bude mať za to, že súhlasil s objednávkou Predplatného napriek neposkytnutej PROMO zľave a tak vystaví aj faktúru k objednávke.

6. **V prípade uplatnenia PROMO zľavy pri nákupe Predplatného nie je Zákazníkovi daná k dispozícii možnosť automatického obnovenia Predplatného.**
7. **Iné obchodné zľavy.** Obchodník si vyhradzuje právo poskytovať, podľa vlastného uváženia, aj iné druhy obchodných zliav, na ktoré sa nebudú vzťahovať body 5 a 6 tohto článku, pokiaľ nebude v podmienkach uplatnenia príslušnej zľavy uvedené inak. Iné obchodné zľavy budú Zákazníkovi poskytnuté len za splnenia konkrétnych podmienok pre uplatnenie príslušnej zľavy a počas určenej doby.
8. V prípade uplatnenia inej obchodnej zľavy pri nákupe Predplatného bude Zákazníkovi vygenerovaná faktúra na koncovú cenu so zľavou vrátane DPH. Zároveň platí, že pri ďalšej obnove Predplatného bude vždy aplikovaná aktuálna Cenníková cena za Predplatné, ktorá môže byť bez zľavy.
9. **Ak je na overenie nároku na PROMO zľavu alebo inú obchodnú zľavu, podľa bodu 5 a 7 tohto článku, 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. AUTOMATICKÉ OBNOVENIE PREDPLATNÉHO

1. **Automatické obnovenie Predplatného.** V prípade, že Zákazník udelí súhlas s automatickým obnovovaním Predplatného ku konkrétnemu Riešeniu, k automatickému obnoveniu Predplatného dôjde v deň skončenia trvania pôvodného Predplatného obdobia. Automatické obnovenie Predplatného znamená, že Zákazníkovi sa automaticky obnoví Zmluva a začne plynúť nové Predplatné obdobie v trvaní pôvodného Predplatného obdobia. O automatickom obnovení Predplatného obdobia bude Zákazník vopred informovaný v dostatočnom časovom predstihu, pred skončením pôvodného Predplatného obdobia.
2. V prípade zrušenia automatického obnovenia Predplatného, kedykoľvek v priebehu Predplatného obdobia zo strany Zákazníka (podľa článku V. ods. 5 Obchodných podmienok) Predplatné ku konkrétnemu Riešeniu nebude Zákazníkovi predĺžené a k jeho zániku dôjde po uplynutí aktuálneho Predplatného obdobia.
3. K automatickému obnoveniu Predplatného obdobia dôjde na základe Zákazníkom poskytnutých platobných údajov a vždy podľa aktuálneho Cenníka.
4. Po úspešnom automatickom obnovení Predplatného bude Zákazníkovi zaslaná faktúra potvrdzujúcu platbu.
5. **Zrušenie automatického obnovenia Predplatného.** Zákazník môže kedykoľvek zrušiť automatické obnovenie Predplatného. Uvedená zmena je účinná výlučne iba do budúcnosti a nemá vplyv na už zrealizované platby. Zákazník môže zrušiť automatické obnovovanie Predplatného v „Správe Predplatného ESET pre existujúceho zákazníka“ na stránke (<https://buy.eset.com/sk/cart/login>). Zákazník sa zadáním svojho individuálneho aktivačného kľúča prihlási do rozhrania, kde je mu umožnené spravovať nastavenia svojho Predplatného, vrátane možnosti zrušenia automatického obnovenia Predplatného.
6. Zrušením automatického obnovenia Predplatného v priebehu Predplatného obdobia nevzniká Zákazníkovi nárok na vrátenie peňazí za aktuálne Predplatné.

VI. ZÁRUKY

1. Obchodník vyhlasuje, že Riešenie, ku ktorému sa viaže Predplatné:
 - a) zodpovedá popisu a má také vlastnosti, aké sú uvedené v Podmienkach používania a v dokumentácii príslušného Riešenia, ktoré sú dostupné na stránke Obchodníka <https://help.eset.com/?lang=sk-SK> a jej prípadných aktualizáciách,
 - b) zodpovedá popisu,
 - c) je dodané v požadovanom rozsahu, množstve a kvalite,
 - d) je vhodné na účel výslovne uvedený Obchodníkom alebo na ktorý sa plnenie rovnakého druhu obvykle používa,
 - e) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou funkčnosťou, kompatibilitou, interoperabilitou, kontinuitou, bezpečnosťou a inou dohodnutou vlastnosťou,
 - f) je dodané so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve, ak má byť nejaké príslušenstvo súčasťou Riešenia ESET,
 - g) je dodané s asistenčnými službami (t.j. bezplatnou technickou podporou) a s návodom na použitie vrátane návodu na inštaláciu, ako bolo vymedzené v Zmluve,
 - h) je aktualizované v súlade so Zmluvou,
 - i) vyhovuje požiadavkám právnych predpisov a nemá právne vady.
2. Vzhľadom na špecifickú povahu Riešení Obchodník neposkytuje záruku ani vyhlásenie, že funkcie, ktoré obsahuje Riešenie, budú vyhovovať individuálnym požiadavkám Zákazníka, alebo, že jeho prevádzka bude nerušená a bezchybná za každých okolností.
3. Obchodník nenesie zodpovednosť za nefunkčnosť alebo nepoužiteľnosť Riešenia v dôsledku nesprávneho používania Zákazníkom (ktoré spočíva predovšetkým v neakceptovaní aktualizáčnych balíčkov k Riešeniu na príslušnom zariadení vôbec alebo v nie primeranej lehote) alebo v dôsledku kombinácie vplyvov technického vybavenia, programového vybavenia alebo škodlivých programov.

VII. REKLAMÁCIE, PODNETY, SŤAŽNOSTI A SPORY

1. Vzhľadom na osobitnú povahu Riešení Obchodník odporúča Zákazníkovi pri požiadavke na reklamáciu zakúpeného Riešenia, resp. v prípade problémov kontaktovať najskôr oddelenie zákazníckej podpory ESET na webovej stránke www.eset.com/sk/podpora/kontakt/ za účelom nahlásenia vady Riešenia. Pre Zákazníkov, ktorí nemajú postavenie Spotrebiteľa, platí, že v prípade, ak problém, resp. reklamácia nebude vyriešená k ich spokojnosti, môžu kontaktovať Obchodné oddelenie Obchodníka na adrese obchod@eset.sk.
2. Obchodník poskytne Zákazníkovi s postavením spotrebiteľa písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni, pričom takto oznámená lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.

3. V prípade porušenia záruk uvedených v článku VI. týchto Obchodných podmienok a úspešnej reklamácie Riešenia, má Zákazník nárok na odstránenie vady Riešenia alebo dodanie náhradného Riešenia (resp. časti Riešenia) bez vady.
4. Právo zo zodpovednosti za vady uplatňuje Zákazník priamo u Obchodníka písomne, zaslaním e-mailu na adresu obchod@eset.sk alebo poštou (v podobe doporučenej zásielky) na adresu Obchodníka.
5. Obchodník je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej obdržania.
6. Podmienky a postup pri vybavovaní reklamácie sa primerane použijú aj na vybavovanie podnetov a sťažností Zákazníkov.
7. Ak Obchodník odmieta zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Zákazníkovi.
8. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Obchodník vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva.
9. Pre prípadné spory platí, že tie môžu byť v prípade Spotrebiteľov riešené prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia podľa § 3 ods. 2 písm. c) vyššie uvedeného zákona. Bližšie podmienky, postup a vzorový návrh na alternatívne riešenie sporov sú uvedené v dokumente s názvom Alternatívne riešenie sporov na stránke Obchodníka <https://www.eset.com/sk/uzitocne-informacie-vop/>.
10. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Obchodník na žiadosť podľa odseku 8 tohto článku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

VIII. ODSÚPENIE OD ZMLUVY

1. Zákazník je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy do 30 dní odo dňa potvrdenia objednávky Predplatného zo strany Obchodníka (t. j. deň, keď Zákazník dostal e-mail o Predplatnom podľa čl. III ods. 2 Obchodných podmienok), na základe čoho bude objednávka Predplatného zrušená.
2. Odstúpenie od Zmluvy je potrebné zaslať písomne na e-mailovú adresu skfaktury@eset.sk alebo poštou (v podobe doporučenej zásielky); a musí obsahovať údaje o Zákazníkovi, na ktorého bola objednávka zrealizovaná, ako aj aktivačný kľúč alebo verejné ID Predplatného, ktoré bolo predmetom objednávky zo strany Zákazníka (*vzorový formulár pre odstúpenie od Zmluvy tvorí Prílohu č. 1 týchto Obchodných podmienok a zároveň ho má Zákazník kedykoľvek k dispozícii na stránke Obchodníka <https://www.eset.com/sk/uzitocne-informacie-vop/> resp. na ktorý bude presmerovaný z odkazu v e-maile o Predplatnom v časti Dokumenty pre zákazníka*). Obchodník bude tiež akceptovať odstúpenie od zmluvy, ktoré nebude v podobe vzorového formulára, pokiaľ bude z obsahu e-mailu alebo poštovej zásielky jasný zámer/vôľa Zákazníka odstúpiť od Zmluvy.
3. Najneskôr do 5 pracovných dní od prijatia odstúpenia od Zmluvy zašle Obchodník Zákazníkovi e-mail, v ktorom potvrdí prijatie predmetného odstúpenia.
4. Po odstúpení od zmluvy je Zákazník povinný zdržať sa užívania Riešenia a jeho poskytovania tretím osobám.

5. Po odstúpení od zmluvy môže Obchodník zamedziť Zákazníkovi v ďalšom užívaní Riešenia, najmä zamedziť mu prístup k Riešeniu alebo mu zrušiť užívateľský účet.

IX. PODMIENKY POUŽÍVANIA

1. Predplatné je registrované na Zákazníka, ktorý uskutočnil objednávku a ktorému bol zároveň vystavený daňový doklad (*faktúra*).
2. Obnovu Predplatného, vrátane automatickej obnovy Predplatného, je možné poskytnúť iba pôvodnému Zákazníkovi v zmysle č. IX. ods. 1 týchto Obchodných podmienok.
3. Podmienkou používania Riešenia je udelenie súhlasu s Podmienkami používania a v prípade niektorých Riešení tiež vytvorenie povinných účtov k webovým portálom ESET. V prípade Spotrebiteľa je pre používanie Predplatného ESET HOME povinné vytvorenie ESET HOME účtu. Súhlas s Podmienkami používania udeľuje Zákazník pri kúpe Riešenia cez webovú stránku Obchodníka, pri vytváraní povinného účtu alebo pri inštalácii produktu ESET, ktorý je súčasťou Riešenia. Ak Zákazník nesúhlasí s Podmienkami používania, nepokračuje v procese ich akceptácie. V prípade, že Zákazníkovi už vznikla Zmluva o dodaní Predplatného, ďalej postupuje v súlade s článkom VIII. týchto Obchodných podmienok (Odstúpenie od Zmluvy).

X. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Obchodník 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“) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.
2. Obchodník spracúva osobné údaje dotknutých osôb na účely realizácie predaja Predplatného, 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 údajom. Osobné údaje Obchodník nezverejňuje.
3. Právnym základom spracúvania osobných údajov je plnenie zmluvy podľa článku 6 ods. 1 písm. b) GDPR. Osobné údaje sú spracúvané v minimálnom potrebnom rozsahu a v súlade so zásadou účelnosti a primeranosti. Obchodník 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 (či už pôjde o PROMO zľavu alebo inú obchodnú zľavu podľa týchto Obchodných podmienok) po dobu nevyhnutnú na vykonanie overenia.
4. Dotknutá osoba má právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, ich opravu, výmaz alebo obmedzenie spracúvania, a právo namietť voči spracúvaniu. Taktiež má právo na prenosnosť údajov a právo podať sťažnosť na dozorný orgán.

5. Osobné údaje budú uchovávané len po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelov, pre ktoré boli zhromaždené, alebo po dobu, ktorú vyžadujú príslušné právne predpisy.
6. Obchodník vykonáva všetky potrebné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti osobných údajov a ich ochrany pred neoprávneným alebo nezákonným spracúvaním, stratou, zmenou, zverejnením alebo prístupom.
7. Viac informácií o spracúvaní osobných údajov, ako aj k právam dotknutých osôb a ich uplatneniu, je k dispozícii na stránke Obchodníka <https://www.eset.com/sk/policy-hub/ochrana-sukromia/>.
8. Po dodaní Riešenia zahrnutého v Predplatnom Obchodník spracúva osobné údaje Zákazníka v súlade so Zásadami ochrany osobných údajov vzťahujúcimi sa na poskytované Riešenie, ktoré sú dostupné v [dokumentácii predmetného Riešenia](#).

XI. ETICKÝ KÓDEX

1. Obchodník sa zaviazal dodržiavať Etický kódex spoločnosti ESET, ktorý je pre Zákazníka dostupný na stránke <https://www.eset.com/fileadmin/ESET/SK/Docs/Others/ESET-eticky-kodex-.pdf>.

XII. 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. Obchodník 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. V prípade, že Zákazník udelí súhlas s automatickým obnovovaním Predplatného (pri jeho nákupe alebo počas trvania Predplatného obdobia), tieto Obchodné podmienky sa stávajú rámcovou dohodou, v súlade s ktorou sa obnovuje Zmluva až do zrušenia automatického obnovovania Predplatného Zákazníkom. Tieto Obchodné podmienky sú v takom prípade voči Zákazníkovi platné a záväzné až do zániku poslednej Zmluvy.
5. ESET si vyhradzuje právo jednostranne meniť tieto Obchodné podmienky, ponuku Predplatného ako aj Cenník z dôvodu zmien právnych predpisov, štandardov, zmien v obchodnej stratégii ESET alebo fungovaní online obchodu ako aj z dôvodu zvyšovania kvality, bezpečnosti alebo dostupnosti Riešení alebo online obchodu ESET. Zákazník, ktorý ma zapnuté automatické obnovovanie Predplatného, bude o akejkoľvek zmene týchto Obchodných podmienok, ponuky Predplatného alebo Cenníka vopred informovaný e-mailom, pričom tieto zmenené Obchodné podmienky alebo Cenník budú publikované aj na príslušnej webovej stránke. Ak má zmena Obchodných podmienok zásadný a negatívny vplyv na Zákazníka a Zákazník s aktívnou automatickou obnovou Predplatného s ňou nesúhlasí, má právo odstúpiť od Zmluvy a teda aj od týchto Obchodných podmienok do 30 dní od obdržania oznámenia o zmene (ustanovenia čl. VIII Obchodných podmienok o odstúpení od Zmluvy sa uplatnia primerane). Ak sa zmena týka Cenníka a Zákazník ktorý ma zapnuté automatické obnovovanie Predplatného s ňou nesúhlasí, má právo zrušiť automatické obnovovanie Predplatného podľa čl. V ods. 5

Obchodných podmienok kedykoľvek až do okamihu automatickej obnovy Predplatného. Pokiaľ takýto Zákazník neodmietne navrhovanú zmenu Obchodných podmienok alebo Cenníka v uvedených lehotách, bude sa považovať za prijatú, pričom nová verzia Obchodných podmienok nadobudne účinnosť odo dňa v nich uvedenom.

6. V prípade Zákazníka, ktorý si neaktivuje automatickú obnovu Predplatného (pri jeho nákupe alebo počas trvania Predplatného obdobia) sú Obchodné podmienky aj Cenník platné a záväzné vo verzii, ktorú akceptoval pri nákupe Predplatného a jednostranná zmena Obchodných podmienok ani Cenníka uvedená v predchádzajúcom článku Obchodných podmienok sa ich nedotýka.
7. Zákazník, ktorý má aktivovanú automatickú obnovu Predplatného je povinný udržiavať svoje kontaktné údaje aktuálne a bez zbytočného odkladu informovať ESET o akýchkoľvek zmenách. Zákazník dáva súhlas ESET zasielať aktualizované Obchodné podmienky a Cenník na poslednú poskytnutú e-mailovú adresu. ESET nenesie zodpovednosť za to, ak Zákazník neobdrží aktualizované Obchodné podmienky alebo Cenník z dôvodu neaktualizovania vlastných kontaktných údajov vo vzťahu k ESET.
8. Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. 4. 2025.

ESET, spol. s r.o.
Einsteinova 24
851 01 Bratislava
skfaktury@eset.sk

VEC: Odstúpenie od Zmluvy o dodaní predplatného

týmto Vám oznamujem, že odstupujem od Zmluvy, na základe ktorej mi bolo odplatne zo strany Obchodníka, spoločnosti ESET, spol. s r.o., IČO: 31 333 532, poskytnuté nižšie špecifikované Predplatné:

Spotrebiteľ vyplní nasledujúce údaje:

Názov Predplatného:

Aktivačný kľúč alebo verejné ID Predplatného:

Dátum objednania:

Meno a priezvisko spotrebiteľa:

Fakturačná adresa:

E-mailová adresa:

Číslo faktúry *(ak už došlo k jej vystaveniu)*:

Bankové spojenie *(ak už bola faktúra uhradená a suma faktúry za Predplatné sa vracia bankovým prevodom na účet Spotrebiteľa)*

Číslo účtu v tvare IBAN:

BIC:

Číslo platobnej karty (z dôvodu ochrany platobného prostriedku iba prvých 6 čísel a posledné 4 čísla):

(ak bola faktúra uhradená prostredníctvom platobnej karty Spotrebiteľa, tak suma úhrady za predplatné bude vrátená výlučne na predmetnú platobnú kartu)

Zákazník bez postavenia spotrebiteľa vyplní nasledujúce údaje:

Názov Predplatného:

Aktivačný kľúč alebo verejné ID Predplatného:

Dátum objednania:

Obchodné meno:

IČO:

Fakturačná adresa:

E-mailová adresa:

Kontaktná osoba:

Číslo faktúry *(ak už došlo k jej vystaveniu):*

Bankové spojenie *(ak už bola faktúra uhradená a suma úhrady za Predplatné sa vracia bankovým prevodom na účet Zákazníka)*

Číslo účtu v tvare IBAN:

BIC:

Číslo platobnej karty *(z dôvody ochrany platobného prostriedku iba prvých 6 čísel a posledné 4 čísla):*

(ak bola faktúra uhradená prostredníctvom platobnej karty Zákazníka, tak suma úhrady za Predplatné bude vrátená výlučne na predmetnú platobnú kartu)

Podpis Zákazníka *(iba ak sa tento formulár odosiela v listinnej podobe)*

V, dňa

POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY O DODANÍ PREDPLATNÉHO

uzavretej s Obchodníkom:

spoločnosťou ESET, spol. s r.o., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 333 532, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 3586/B, telefónne číslo: +421-2-32244111, e-mailová adresa: obchod@eset.sk (ďalej len „Obchodník“).

I. Právo na odstúpenie od Zmluvy o dodaní predplatného (ďalej len „Zmluva“)

1. Máte právo odstúpiť od tejto Zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 30 dní.
2. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy, t. j. deň, kedy bol Zákazníkovi zaslaný tzv. e-mail o Predplatnom, ktorým Obchodník potvrdil prijatie jeho objednávky.
3. Zároveň máte právo na odstúpenie od Zmluvy, v prípade, že máte aktivovanú automatickú obnovu predplatného a nesúhlasíte so zmenou Obchodných podmienok, ktorá má na vás zásadný a negatívny vplyv, a to do 30 dní od obdržania oznámenia o zmene týchto Obchodných podmienok.
4. Pri uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto Zmluvy jednoznačným vyhlásením, a to buď:
 - i. vyplnením vzorového formulára pre odstúpenie od Zmluvy, ktorý tvorí Prílohu č. 1 týchto obchodných podmienok a ktorý máte zároveň k dispozícii na našej webovej stránke <https://www.eset.com/sk/> resp. na ktorý budete presmerovaný z odkazu v e-maily o Predplatnom v časti Dokumenty pre zákazníka; vyplnený formulár následne zašlite na e-mailovú adresu skfaktury@eset.sk alebo ako doporučenú poštovú zásielku prostredníctvom poštového prepravcu na adresu ESET, spol. s r.o., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, alebo
 - ii. zaslaním emailu na e-mailovú adresu skfaktury@eset.sk alebo doporučenej poštovej zásielky na adresu ESET, spol. s r.o., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, z obsahu ktorých vyplýva Váš zámer/vôľa odstúpiť od Zmluvy (t. j. bez použitia nášho vzorového formulára pre odstúpenie od Zmluvy).
5. Lehota na odstúpenie od Zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy predtým, ako uplynie lehota na odstúpenie od Zmluvy.
6. V odstúpení od Zmluvy, prosím, uveďte Vaše identifikačné údaje v rozsahu:
 - Názov Predplatného:
 - Aktivačný kľúč alebo Verejné ID Predplatného:
 - Dátum objednania:
 - Meno a priezvisko Zákazníka:
 - Fakturačná adresa:
 - E-mailová adresa:

- Číslo faktúry (ak už došlo k jej vystaveniu):
- Bankové spojenie (ak už bola faktúra uhradená a suma úhrady za Predplatné sa vracia bankovým prevodom na účet Zákazníka):
- Číslo účtu v tvare IBAN:
- BIC:
- Číslo platobnej karty (z dôvody ochrany platobného prostriedku iba prvých 6 čísel a posledné 4 čísla):
(ak bola faktúra uhradená prostredníctvom platobnej karty Zákazníka, tak suma úhrady za Predplatné bude vrátená výlučne na predmetnú platobnú kartu)

II. Dôsledky odstúpenia od Zmluvy

1. Po odstúpení od Zmluvy podľa bodu 1. a 2 článku. I tejto prílohy bude Zákazníkovi vrátená suma, ktorú uhradil za príslušné Predplatné.
2. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 3 článku. I tejto prílohy bude Zákazníkovi vrátená pomerná časť sumy uhradenej za príslušné Predplatné obdobie, ktoré Zákazník už nebude čerpať, a teda za obdobie odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy spoločnosti ESET až do konca predplateného obdobia.
3. Vzhľadom na skutočnosť, že Riešenia Obchodníka sú dodávané v elektronickej forme, nevznikajú ich poskytnutím ďalšie dodatočné náklady spojené s dopravou.
4. Suma úhrady za Predplatné bude Zákazníkovi vrátená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy, za predpokladu poskytnutia identifikačných údajov v požadovanom rozsahu tak, ako ich stanovuje bod 5 článku. I tejto prílohy, zo strany Zákazníka. Vrátenie úhrady bude vykonané rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri realizácii úhrady za príslušné Predplatné, za podmienky, že nedošlo k výslovnej dohode medzi Zákazníkom a obchodným oddelením Obchodníka na inom spôsobe realizácie vrátenia úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších dodatočných poplatkov. Výnimku z uvedeného pravidla tvoria prípady, kedy bola zo strany Spotrebiteľa suma za Predplatné uhradená poštovou poukážkou alebo priamym vkladom na zberný účet Obchodníka prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. V takom prípade bude takto uskutočnená platba vrátená vždy prevodom na bankový účet Spotrebiteľa.