

# Plné znění obchodních podmínek

- Platnost obchodních podmínek.** Tyto obchodní podmínky se týkají uzavření dohody o užívání softwarového produktu ESET (dále jako „produkt“) mezi Vámi a poskytovatelem produktu prostřednictvím webových stránek naší společnosti [www.eset.cz](http://www.eset.cz) (dále jako „webové stránky ESET“), telefonicky nebo e-mailem z České republiky (dále jako „smlouva“), jíž se uděluje licence k antivirovému systému ESET (dále jako „licence“).
- Poskytovatel.** Poskytovatelem produktu je společnost ESET, spol. s r.o., obchodní společnost zapsaná dle práva Slovenské republiky, IČ 31 333 532, se sídlem Einsteinova 24, Bratislava 851 01. Uzavření dohody o užívání softwarového produktu ESET zprostředkovává jako pověřený obchodní zástupce poskytovatele naše společnost ESET software spol. s r.o., se sídlem Classic 7 Business Park, Jankovcova 1037/49, 170 00 Praha 7, IČ: 26467593, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 84196 (dále jako „ESET“). Naše společnost také poskytuje k softwarovému produktu ESET veškerou servisní podporu, vyřizuje reklamace, přijímá oznámení o odstoupení od smlouvy apod.
- Nabyvatel.** Nabyvatelem produktu může být spotřebitel/ka nebo podnikatel/ka.
- Uzavření smlouvy.** Pokud máte zájem o získání produktů ESET, specifikace jednotlivých produktů, informace o jejich ceně a možná doba trvání oprávnění k jejich užívání naleznete tyto informace na webových stránkách ESET. Na základě jejich volby a uskutečnění tohoto výběru jste oprávněni učinit kroky k uzavření smlouvy na užívání produktů ESET. Pro uzavření smlouvy musíte absolvovat objednávací proceduru na webových stránkách ESET, telefonicky na telefonním čísle 233 090 233, nebo e-mailem na adrese [obchod@ eset.cz](mailto:obchod@ eset.cz). Závazným potvrzením objednávky a jejím odesláním prostřednictvím webového formuláře, telefonicky, nebo e-mailem nám zasíláte svůj návrh na uzavření smlouvy a také projevujete svůj souhlas s těmito obchodními podmínkami a jejich závaznost. Potvrzením přijetí objednávky zasláním e-mailu ze strany ESET na Vámi uvedenou e-mailovou adresu dochází k uzavření smlouvy.
- Způsob dodání.** Produkt ESET je dodáván v elektronické podobě. Na e-mailovou adresu, kterou uvedete v objednávce, Vám zašleme licenční e-mail, který bude obsahovat přístupové údaje, pomocí kterých si můžete stáhnout komerční verzi produktu z webových stránek [www.eset.cz/stahnout](http://www.eset.cz/stahnout). Takto stažený produkt můžete nainstalovat a začít používat pouze zkušebně. K plnému používání staženého produktu ESET budete oprávněni poté, co bude platba připsána na účet ESET. Až den připsání platby bude považován za den převodu práva (poskytnutí licence).
- Doba dodání.** Pokud Vaši objednávku obdržíme v pracovní den do 16:30, zašleme Vám licenční e-mail s přístupovými údaji pro stažení produktu ESET a dalšími podstatnými informacemi ještě tentýž den. V jiném případě licenční e-mail zasíláme následující pracovní den.
- Platba.** Pokud objednáváte produkt ESET přes webové stránky [www.eset.cz](http://www.eset.cz), máte možnost zvolit si v posledním kroku objednávky platební metodu. Platbu můžete uskutečnit bankovním převodem, on-line platební kartou nebo pomocí složenky typu A (platba na účet), kterou získáte na pobočkách České pošty. V případě úspěšné platby kartou zasíláme obratem licenční e-mail spolu s daňovým dokladem. V ostatních případech je součástí licenčního

e-mailu zálohová faktura se splatností 14 dnů. Pokud to vyžadujete, je možné zvolit zaslání zálohové faktury Českou poštou na Vaši adresu. Na faktuře jsou uvedeny všechny potřebné informace k platbě jako např.: číslo našeho účtu, konstantní a variabilní symbol, celková částka k úhradě včetně DPH, atd. Objednávky provedené telefonicky nebo e-mailem je možné hradit pouze bezhotovostním převodem nebo složenkou typu A na České poště na základě obdržené zálohové faktury.

8. **Odstoupení od smlouvy.** Po uzavření smlouvy máte právo od ní odstoupit bez udání důvodu, a to do 14 dnů od převzetí zboží (odeslání licenčního e-mailu). V takovém případě musíte zaslat do sídla ESET nebo na e-mailovou adresu [obchod@eset.cz](mailto:obchod@eset.cz) průvodní dopis, kde vyjádříte svou vůli od smlouvy odstoupit a sdělíte kontaktní údaje obsahující Vaše jméno a příjmení nebo název firmy, uživatelské jméno licence, kterou chce stornovat a číslo vystavené faktury. Odstoupení od smlouvy můžete provést také telefonicky na čísle 233 090 233.
9. **Ochrana osobních údajů.** Respektujeme Vaše soukromí. Abychom Vám mohli dodat Vámi požadované licence, potřebujeme znát některá Vaše osobní data. Tato data chráníme před zneužitím. Všechna osobní data budeme používat pouze pro naši potřebu a pouze pro účel Vámi výslovně schválený a neposkytneme je třetím osobám. Společnost ESET software spol. s r.o. je registrována u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
10. **Licenční ujednání.** Podmínkou užívání zakoupeného produktu je uzavření dohody o užívání software a o poskytnutí licence k užívání software mezi Vámi a poskytovatelem ESET, spol. s r.o., k čemuž dojde při instalaci dodaného produktu. Takto poskytnutá licence je vedena na koncového uživatele, kterému je též fakturováno. Licence je postupitelná pouze s předchozím písemným souhlasem poskytovatele, nebo ESETu a je dále neprodejná. Prodloužení licence lze provést pouze na původního uživatele licence. Úplné znění licenčního ujednání musí být odsouhlaseno při instalaci produktu ESET a máte jej předem k dispozici k nahlédnutí na webové stránce ESET.
11. **Postup uzavření smlouvy.** Objednávku je možné provést telefonicky na čísle 233 090 233, e-mailem na adrese [obchod@eset.cz](mailto:obchod@eset.cz), nebo online na [koupit.eset.com](http://koupit.eset.com).
12. **Při online objednávce na [koupit.eset.com](http://koupit.eset.com) musíte provést následující kroky:**
  1. Zvolte si vámi vybraný produkt ESET a stiskněte tlačítko „Koupit“.
  2. V dalším kroku si vyberete dobu, po níž chcete objednaný produkt používat, tedy dobu účinnosti smlouvy, počet PC, mobilních zařízení, nebo počet e-mailových schránek, nebo jiných zařízení, na kterých se má produkt používat. Poté stiskněte tlačítko „Vložit do košíku“.
  3. Zobrazí se nákupní košík pro kontrolu Vaší objednávky. Po Vaší kontrole stiskněte tlačítko „Objednat“.
  4. V dalším kroku se Vám nabídne možnost vyplnění fakturačních údajů. Po jejich vyplnění stiskněte tlačítko „Pokračovat v objednávce“.
  5. V posledním kroku objednávky sekce „Platba“ si vyberete způsob zaplacení objednaného produktu, od něhož se bude odvíjet další postup. V této fázi je také nutné projevit svůj souhlas s těmito obchodními podmínkami ESETu. Pro potvrzení své volby stisknete tlačítko „Dokončit objednávku“.
  6. Na základě dokončení objednávky obdržíte potvrzovací e-mail s poděkováním a informací, kdy bude licence dodána. Doručením tohoto potvrzení do Vámi uvedené e-mailové schránky dochází k uzavření smlouvy.

13. **Telefonicky** lze smlouvu uzavřít s naším operátorem/kou na telefonním čísle 233 090 233. Operátorem/kou budete informováni o všech potřebných skutečnostech ohledně Vaší objednávky, společně specifikujete její obsah a potvrdíte objednávku. Ačkoli budete o všech zde uvedených skutečnostech informováni také v rámci dané telefonické konverzace, doporučujeme Vám obeznámit se předem také s písemným zněním těchto obchodních podmínek.
14. **E-mailem** lze smlouvu uzavřít zasláním Vaší objednávky na adresu [obchod@eset.cz](mailto:obchod@eset.cz). K uzavření smlouvy dochází momentem potvrzení vaší takto odeslané objednávky na vaši e-mailovou adresu. Odesláním Vaší e-mailové objednávky potvrzujete obeznámení se s těmito obchodními podmínkami.
15. **Údaje o právech z vadného plnění.** Pokud se na dodaném produktu vyskytne vada, vznikají smluvním stranám práva a povinnosti, které se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy.
16. **Vady.** Poskytovatel odpovídá nabyvateli, že zboží při převzetí nemá vady. Poskytovatel odpovídá zejména za to, že v době převzetí produktu:
- má produkt stanovené nebo ujednané vlastnosti,
  - produkt se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - produkt byl dodán v odpovídajícím množství a jakosti, a
  - produkt vyhovuje požadavkům právních předpisů a nemá právní vady. Předmět smlouvy má právní vady, pokud k němu uplatňuje právo třetí osoba.
17. **Kontrola produktu a zjištění vady.** Nabyvatel předmět smlouvy podle možnosti prohlédne co nejdříve po jeho převzetí a přesvědčí se o jeho vlastnostech. Vadu je potřeba oznámit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Vadu lze vytknout do šesti měsíců od převzetí předmětu smlouvy.
18. **Práva z vad.** Je-li vada odstranitelná, může nabyvatel požadovat opravu předmětu smlouvy, doplnění toho, co chybí, nebo přiměřenou slevu z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může nabyvatel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny. V případě uplatnění práva z vad má nabyvatel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění tohoto práva. Právo na náhradu těchto nákladů je potřeba uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.
19. **Technická specifikace produktů,** údaje o funkčnosti a kompatibilitě s hardwarem a softwarem, je uvedena u každého jednotlivého produktu na webových stránkách ESET.
20. **Odstoupení od smlouvy.** Po uzavření smlouvy máte právo od ní odstoupit bez udání důvodu.
21. **Lhůta pro odstoupení.** Od smlouvy můžete odstoupit do 14 dní ode dne převzetí produktu. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od smlouvy, postačuje odeslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od smlouvy před jejím uplynutím.
22. **Forma odstoupení.** O odstoupení musíte informovat vyplněním online formuláře na adrese [www.eset.cz/obchodni-podminky/odstoupeni](http://www.eset.cz/obchodni-podminky/odstoupeni), nebo jednoznačným písemným prohlášením zasláním na naši adresu nebo e-mailem na [obchod@eset.cz](mailto:obchod@eset.cz) obsahujícím všechny informace uvedené ve výše uvedeném online formuláři, nebo telefonicky na čísle 233 090

233.

23. **Důsledky odstoupení.** Pokud od smlouvy odstoupíte, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy budeme informováni o Vašem rozhodnutí odstoupit od smlouvy, cenu příslušného předmětu smlouvy, kterou jsme od Vás obdrželi. Pro vrácení plateb používáme bezhotovostní převod na číslo účtu, ze kterého jsme platbu obdrželi nebo jiný, vámi udaný bankovní účet.
24. **Stížnosti.** Pokud budete mít jakoukoli stížnost, rádi jí vyřídíme. V případě sporu můžete také využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, a to zejména u nevládních spotřebitelských organizací pověřených Ministerstvem průmyslu a obchodu, anebo můžete využít svého práva a obrátit se na orgán státního dozoru.
25. **Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce.** Uzavřenou smlouvu budeme archivovat, z technických důvodů však nebude k dispozici pro nabyvatele.