

# ESET Parental Control for Android

## Manual de usuario

[Haga clic aquí para ver la versión de la Ayuda de este documento](#)

Copyright ©2023 de ESET, spol. s r.o.

ESET Parental Control for Android está desarrollado por ESET, spol. s r.o.

Para obtener más información, visite <https://www.eset.com>.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta documentación podrá reproducirse, almacenarse en un sistema de recuperación ni transmitirse en forma o modo alguno, ya sea por medios electrónicos, mecánicos, fotocopia, grabación, escaneo o cualquier otro medio sin la autorización por escrito del autor.

ESET, spol. s r.o. se reserva el derecho de modificar cualquier parte del software de aplicación descrito sin previo aviso.

Soporte técnico: <https://support.eset.com>

REV. 03/07/2023

1	Introducción .....	1
<b>1.1</b>	<b>Requisitos mínimos del sistema .....</b>	<b>1</b>
2	Instalación .....	2
<b>2.1</b>	<b>Instalación: asistente de inicio .....</b>	<b>3</b>
3	Desinstalación .....	6
4	Activación del producto .....	6
5	Configuración en el dispositivo del niño .....	8
6	Acciones rápidas .....	8
7	Localizador .....	8
<b>7.1</b>	<b>Zonas con alertas .....</b>	<b>9</b>
8	Reglas .....	10
<b>8.1</b>	<b>Control de aplicaciones .....</b>	<b>10</b>
<b>8.2</b>	<b>Control web .....</b>	<b>12</b>
8.2	Agregar excepciones manualmente .....	12
9	Registro de historial .....	13
10	Informes .....	13
<b>10.1</b>	<b>Control de aplicaciones .....</b>	<b>14</b>
<b>10.2</b>	<b>Control web .....</b>	<b>14</b>
11	Dispositivos .....	15
<b>11.1</b>	<b>Administración de dispositivos .....</b>	<b>16</b>
12	Configuración .....	17
<b>12.1</b>	<b>General .....</b>	<b>17</b>
<b>12.2</b>	<b>Alertas .....</b>	<b>18</b>
<b>12.3</b>	<b>Peticiones .....</b>	<b>18</b>
13	Gestión de las peticiones de su hijo .....	19
14	Niño .....	19
15	Comentarios .....	20
16	Atención al cliente .....	21
17	Cambios en los servicios de teléfono y SMS .....	21
18	Programa de mejora de la experiencia del cliente .....	21
19	Acuerdo de licencia para el usuario final .....	22
20	Política de privacidad .....	30

# Introducción

ESET Parental Control for Android protege a sus hijos de las amenazas que pueden presentarse a través de sus smartphones y tabletas. La aplicación es una aplicación Android independiente totalmente integrada en el portal ESET HOME para que los padres puedan supervisar y ajustar la actividad en Internet de su hijo desde cualquier navegador web, iniciando sesión en su cuenta de ESET HOME.

El filtrado web por categorías impide que los niños accedan a contenido web inadecuado. La aplicación ESET Parental Control for Android no está pensada para que la usen los niños, sino para permitir un diálogo flexible y con capacidad de respuesta, ya que los niños pueden solicitar acceso al contenido y las aplicaciones que quieren usar. Los padres pueden supervisar su actividad y responder a las peticiones de los niños desde el portal Parental o desde su propio dispositivo Android (siempre que también tengan instalado ESET Parental Control for Android en su dispositivo).

Entre las funciones de la aplicación encontramos las siguientes:

- **Control de aplicaciones: bloqueo** ofrece tranquilidad a los padres al permitir aplicaciones adecuadas para sus hijos, según su edad. Las aplicaciones que no sean adecuadas para su edad se bloquean de forma automática.
- **Control de aplicaciones: límites de tiempo:** para los niños es importante jugar a juegos, relacionarse con sus amigos y mejorar sus habilidades a través de Internet, pero hay otras actividades en familia que son igual de importantes. Esta función le permite establecer límites de tiempo diarios a las aplicaciones que elija.
- **Control web:** permite a los niños explorar Internet sin acceder a contenido inadecuado. Solo tiene que introducir la edad del niño y se bloquearán automáticamente categorías como los juegos de azar y la pornografía.
- **Localizador de niños:** muestra la ubicación del dispositivo de su hijo siempre que quiera verla, para que no tenga que preocuparse si se olvidan de enviarle un mensaje o de llamarle. La ubicación se obtiene principalmente del GPS del dispositivo móvil. Si los datos del GPS no están disponible, se puede determinar una ubicación aproximada a través de la red Wi-Fi o GSM.
- **Zonas con alertas:** permite a los padres crear varias zonas. Recibirán una notificación cada vez que un niño entre en una zona o salga de ella.
- **Asistente de instalación para niño o padre** le ayuda a configurar ESET Parental Control for Android con tan solo unos sencillos pasos.
- **Portal Parental** ([parentalcontrol.eset.com](https://parentalcontrol.eset.com)): le permite iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME para acceder a las estadísticas y los ajustes de los dispositivos de sus hijos de forma cómoda, desde su ordenador, tableta o smartphone. Desde el Portal Parental puede gestionar reglas, ver informes, conocer posibles problemas de optimización en el dispositivo de su hijo o localizarlo.

## Requisitos mínimos del sistema

Para poder instalar ESET Parental Control for Android, su dispositivo Android debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos del sistema:

- Sistema operativo: Android 6 (Marshmallow) y posterior

- RAM interna: 512 MB o más
- Resolución de la pantalla táctil: 320 × 480 píxeles
- Procesador: ARM Arquitectura del núcleo: conjunto de instrucciones ARMv7 o superior, x86 Intel Atom, 500 MHz o más
- Espacio de almacenamiento libre: aproximadamente 20 MB
- Conexión a Internet
- Cuenta de Android completa (algunas tabletas ofrecen solo un perfil restringido)
- Servicios de Google Play
- Servicios de accesibilidad (Ajustes de Android > Accesibilidad): evitan que un niño desactive la aplicación ESET Parental Control for Android y mejora el filtrado web y de aplicaciones

 **Dispositivos con acceso raíz**  
No es compatible con dispositivos con acceso raíz.

## Instalación

Hay dos formas de instalar ESET Parental Control for Android:

 **Antes de instalar ESET Parental Control for Android**  
Asegúrese de haber activado **Zona horaria automática** en la configuración de **Fecha y hora** de su teléfono Android.

1. **Descargar ESET Parental Control for Android desde Google Play:** use el siguiente enlace o escanee el código QR con su dispositivo móvil y una aplicación de escaneo de códigos QR. Esta aplicación se actualiza desde Google Play.





En [este artículo de la base de conocimiento](#) puede consultar instrucciones detalladas sobre cómo instalar el producto (puede que no esté disponible en su idioma).

2. **Enviar un vínculo al instalador de la aplicación:** inicie sesión en su cuenta y envíe un vínculo desde [parentalcontrol.eset.com](https://parentalcontrol.eset.com).

#### Varios usuarios en un mismo dispositivo

- ! Si tiene varios usuarios configurados en el dispositivo Android de su hijo, le recomendamos que configure al niño como usuario secundario. El cambio de usuario principal (el primer usuario agregado al dispositivo) a usuario secundario no está protegido por ESET Parental Control for Android.

## Instalación: asistente de inicio

La primera vez que abra ESET Parental Control for Android deberá configurar ESET Parental Control for Android:

### Configurar ESET Parental Control for Android en el dispositivo de los padres

1. Seleccione el **país** y el **idioma** correspondientes en ESET Parental Control for Android. Pulse **Aceptar**. Al pulsar el botón **Aceptar**, acepta el [Acuerdo de licencia para el usuario final](#) y la [Política de privacidad](#).
2. Indique si quiere participar en el **Programa de mejora de la experiencia del cliente**. Puede cambiar esta opción más adelante en la configuración del programa. Obtenga más información sobre el [Programa de mejora de la experiencia del cliente](#). Indique si quiere que ESET Parental Control for Android le envíe descuentos promocionales de ESET y noticias sobre productos. Pulse **Siguiente** para confirmar su decisión.
3. Seleccione **Padres**. En la aplicación del portal ESET HOME encontrará configuraciones y herramientas similares para los padres.
4. Inicie sesión en su cuenta de ESET HOME. Si no tiene una cuenta, créela.
5. Si instala ESET Parental Control for Android por primera vez, deberá definir el **PIN parental**. Este PIN de cuatro dígitos sirve para acceder a la configuración parental en el dispositivo del niño. Por ello, le recomendamos que utilice un PIN complejo.
6. Pulse **Aceptar** para iniciar ESET Parental Control for Android.
7. Si no tiene un perfil de niño, créelo. Para crear un nuevo perfil de niño, pulse el botón + abajo a la

derecha. Escriba el nombre del niño y seleccione su **sexo, edad y fecha de nacimiento**. La edad del niño se utilizará para filtrar aplicaciones y sitios web inapropiados. También puede cargar una fotografía o un avatar del niño. Para agregar una fotografía o un avatar pulse el icono de la cámara y seleccione una imagen de su dispositivo. Cuando termine, pulse **Guardar**.

## Configurar ESET Parental Control for Android en el dispositivo del niño

### Diferencias del asistente de inicio

⚠ Esta guía va dirigida a dispositivos Android Stock. La configuración de permisos puede variar en función del fabricante del dispositivo.

1. Seleccione el **país** y el **idioma** correspondientes en ESET Parental Control for Android. Pulse **Aceptar**. Al pulsar el botón **Aceptar**, acepta el [Acuerdo de licencia para el usuario final](#) y la [Política de privacidad](#).
2. Indique si quiere participar en el [Programa de mejora de la experiencia del cliente](#). Puede cambiar esta opción más adelante en la configuración del programa. Indique si quiere que ESET Parental Control for Android le envíe descuentos promocionales de ESET y noticias sobre productos. Pulse **Siguiente** para confirmar su decisión.
3. Seleccione un **Niño**.
4. Inicie sesión en su cuenta de ESET HOME. Si no tiene una cuenta, créela.

#### ✓ [Iniciar sesión en una cuenta de ESET HOME](#)

a. Escriba su correo electrónico y pulse **Continuar**.

b. Escriba su contraseña y pulse **Iniciar sesión**.

#### ✓ [Crear una nueva cuenta de ESET HOME](#)

a. Pulse **Crear cuenta**.

b. Escriba un correo electrónico y una contraseña nueva. La contraseña debe tener un mínimo de diez caracteres y contener una letra minúscula, una letra en mayúscula y un número.

c. Pulse **Crear cuenta**. Recibirá un mensaje de correo electrónico de ESET para que verifique y active su cuenta.

5. Si utiliza ESET Parental Control for Android por primera vez, deberá definir el PIN parental. Este PIN de cuatro dígitos sirve para acceder a la configuración parental en el dispositivo del niño. Por ello, le recomendamos que utilice un PIN complejo.

6. Seleccione un perfil de niño o cree uno nuevo. Si no tiene un perfil de niño, créelo. Para crear un nuevo perfil de niño, pulse el botón +. Escriba el nombre del niño y seleccione su **sexo, edad y fecha de nacimiento**. La edad del niño se utilizará para filtrar aplicaciones y sitios web inapropiados. También puede cargar una fotografía o un avatar del niño. Para agregar una fotografía o un avatar pulse el icono de la cámara y seleccione una imagen de su dispositivo. Cuando termine, pulse **Guardar**.

7. En la siguiente pantalla, se le indicará cómo activar la supervisión de aplicaciones. Pulse **Omitir** si no desea conceder el permiso de accesibilidad o pulse **Siguiente** para continuar.

### Importante



Se necesita permiso de accesibilidad. Al pulsar **Omitir**, las funciones básicas de ESET Parental Control for Android no funcionarán y no podrá utilizar la aplicación.

8. Seleccione **Parental Control** en la configuración de accesibilidad.
9. Pulse el icono de conmutador si quiere que ESET Parental Control for Android comience a utilizar el servicio.
10. Pulse **Permitir** confirmar su decisión.
11. Se le redirigirá a la aplicación ESET Parental Control for Android. Pulse **Siguiente** para continuar con los permisos de acceso de uso.
12. Seleccione **Parental Control**.
13. Pulse el conmutador para conceder acceso de uso a ESET Parental Control for Android.
14. Se le redirigirá a la aplicación ESET Parental Control for Android. Pulse **Siguiente** para continuar con los permisos de superposición de pantalla, que bloquean el funcionamiento de la pantalla en ESET Parental Control for Android.
15. Pulse el conmutador si quiere que ESET Parental Control for Android se muestre sobre otras aplicaciones.
16. Se le redirigirá a la aplicación ESET Parental Control for Android. Pulse **Siguiente** para activar la protección contra la desinstalación. Esta protección bloqueará la desinstalación no autorizada de ESET Parental Control for Android.
17. Pulse **Activar**.
18. Pulse **Continuar** si quiere conceder los permisos necesarios para que ESET Parental Control for Android funcione correctamente.
19. Pulse **Permitir** si quiere que ESET Parental Control for Android gestione llamadas de teléfono.
20. Pulse **Permitir** mientras utiliza la aplicación si quiere que ESET Parental Control for Android acceda a la ubicación del dispositivo del niño.
21. Pulse **Permitir** si quiere activar el acceso a la ubicación en segundo plano con ESET Parental Control for Android.
22. Pulse **Permitir** siempre.
23. Haga clic en **Activar** para finalizar la configuración. La protección parental se activará.

## Uso inadecuado de la cuenta de invitado

Le recomendamos que desactive la cuenta de invitado en el dispositivo del niño para evitar que este use la cuenta de invitado de forma inadecuada con el fin de omitir las funciones de ESET Parental Control for Android.

En Android Stock:

1. Abra la aplicación Ajustes del dispositivo.
2. Pulse **Sistema** -> **Avanzado** -> **Varios usuarios**.
3. Pulse el conmutador si quiere desactivar la función **Varios usuarios**.

Estos ajustes pueden variar en función del fabricante de su dispositivo.

### Protector de baterías



Muchos fabricantes de dispositivos introdujeron opciones de ahorro y protección de batería en Android 6 y en dispositivos posteriores. En los dispositivos que cuenten con esta función, tendrá que crear una excepción para permitir que la funcionalidad Anti-Phishing de ESET Parental Control for Android funcione con la función de ahorro de batería activa. Para crear una excepción, consulte la documentación del fabricante de su dispositivo.

## Desinstalación

ESET Parental Control for Android puede desinstalarse con el asistente de desinstalación disponible en modo Padre del menú principal del programa, en **Configuración** > **Desinstalar**.

Otra opción es desinstalar el producto manualmente siguiendo los pasos indicados a continuación:

1. En su dispositivo Android, abra **Configuración** > **Datos biométricos y seguridad** > **Otra configuración de seguridad** > **Aplicaciones de administración del dispositivo**. Cancele la selección de **Parental Control**, escriba sus credenciales de ESET HOME y pulse **Desactivar**.
2. Vuelva a **Configuración**, pulse **Aplicaciones** > **Parental Control** y, a continuación, pulse **Desinstalar**.

En este artículo de la base de conocimiento puede consultar instrucciones detalladas sobre cómo desinstalar el producto:

<http://support.eset.com/kb5557/>

## Activación del producto

ESET Parental Control for Android se puede usar en tres modos:

- **Gratis:** las funciones básicas pueden utilizarse de forma gratuita durante un tiempo ilimitado.
- **De prueba:** las funciones Premium se activan durante un período de tiempo limitado (30 días de forma predeterminada). La licencia de prueba se activa automáticamente la primera vez que se instala ESET Parental Control for Android por cuenta.
- **Premium:** las funciones Premium se activan hasta que caduca la licencia.

En las versiones Gratis y Premium de ESET Parental Control for Android están disponibles las siguientes funciones:

Característica	Gratis	Prueba/Premium
Configuración del filtro web		✓
Supervisión de Control web	Hasta 7 días, solo de 3 a 5 dominios	✓
Control de aplicaciones: editor manual	✓	✓
Clasificación automática de aplicaciones	✓	✓
Control de aplicaciones: tiempo concedido	✓	✓
Control de aplicaciones: restricciones de tiempo	✓	✓
Localizador de niños		✓
Control web: informes	Informes de hasta siete días	Informes de hasta treinta días
Control de aplicaciones: informes	Informes de hasta siete días	Informes de hasta treinta días
Alertas por correo electrónico	✓	✓
Mensaje de los padres		✓
Zonas con notificaciones		✓

Para activar ESET Parental Control for Android directamente en su dispositivo Android, pulse Menú  en la pantalla principal de ESET Parental Control for Android (o pulse el botón **MENÚ** de su dispositivo) y pulse **Licencia**.

Hay varias formas de activar ESET Parental Control for Android. La disponibilidad de un método de activación determinado podría variar en función de su país y del medio de distribución (página web de ESET, Google Play).

✓ [Descargué ESET Parental Control for Android de Google Play](#)

- **Mensual o Anual:** seleccione el intervalo de suscripción que prefiera si no tiene licencia y quiere adquirir una a través de Google Play.
- **Introducir una clave de licencia:** seleccione esta opción si ya tiene una clave de licencia. Una clave de licencia es una cadena única con el siguiente formato: XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX. Se utiliza para identificar al propietario de la licencia y está en el mensaje de correo electrónico que le ha enviado ESET o en la tarjeta de licencia incluida en la caja que ha adquirido.

✓ [Descargué ESET Parental Control for Android de la página web de ESET](#)

- **Comprar la versión de pago:** seleccione esta opción si no tiene licencia y quiere adquirir una.
- **Introducir una clave de licencia:** seleccione esta opción si ya tiene una clave de licencia. Una clave de licencia es una cadena única con el siguiente formato: XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX. Se utiliza para identificar al propietario de la licencia y está en el mensaje de correo electrónico que le ha enviado ESET o en la tarjeta de licencia incluida en la caja que ha adquirido.

# Configuración en el dispositivo del niño

Para acceder a la configuración parental desde el dispositivo del niño, abra la aplicación ESET Parental Control for Android, pulse el icono de engranaje  o campana  y seleccione **Configuración parental**.



Si los padres deben realizar alguna acción en ESET Parental Control for Android, aparece el icono de campana  en lugar del icono de engranaje .

Escriba sus credenciales de ESET HOME y pulse **Entrar**. Puede acceder a la configuración parental mientras ESET Parental Control for Android se muestra en la pantalla. Al salir de ESET Parental Control for Android, la protección parental se activa automáticamente.

Para acceder a funciones bloqueadas por ESET Parental Control for Android en el dispositivo de un niño, desactive temporalmente ESET Parental Control for Android. Para desactivar ESET Parental Control for Android, abra la aplicación ESET Parental Control for Android, pulse el icono del engranaje  y seleccione **Desactivación temporal**.

Escriba sus credenciales de ESET HOME y pulse **Entrar**. ESET Parental Control for Android estará desactivado hasta que lo active manualmente haciendo clic en el botón **ACTIVAR** o apagando la pantalla del dispositivo.

## Acciones rápidas

Puede realizar varias acciones rápidas desde la pantalla de inicio de ESET Parental Control for Android. Pulse el botón + y seleccione:

- **Añadir tiempo** o **Reducir tiempo**. ESET Parental Control for Android le permite agregar o reducir rápidamente el tiempo para aplicaciones con tiempo limitado en intervalos que van desde los cinco minutos hasta las cinco horas.
- También puede configurar el **Modo vacaciones**. En la opción **Modo vacaciones** puede establecer una hora y una fecha, y tanto los límites de tiempo como los tiempos concedidos permanecerán desactivados hasta ese momento.
- Pulse **Bloqueo instantáneo** para bloquear al instante todas las aplicaciones o solo las aplicaciones con tiempo limitado hasta la fecha y hora seleccionadas.

## Localizador

ESET Parental Control for Android le permite localizar la posición de su hijo por medio de varios métodos:

### Servicios de localización



El Localizador de niños de ESET Parental Control for Android requiere que los servicios de ubicación (servicios de GPS, Wi-Fi y datos móviles) estén activados en el dispositivo del niño.

## Localizador

Mediante el producto ESET Parental Control for Android instalado en su dispositivo, seleccione el niño que desea localizar. Puede encontrar la ubicación del dispositivo del niño con la opción **Localizador**. La opción **Localizador** está en la página de inicio de la aplicación ESET Parental Control for Android.

### Localizar al niño con el portal ESET HOME

Inicie sesión en su cuenta de ESET HOME y seleccione Control parental. Seleccione al niño que desea localizar. La ubicación del dispositivo del niño se mostrará en la sección **Localizador de niños** de la página del niño. Puede filtrar los resultados para mostrar todas las ubicaciones del dispositivo del niño o solo la ubicación de un dispositivo concreto.

## Zonas con alertas

Las zonas son perímetros circulares con radios que van desde los 100 m (328 ft) hasta los 500 m (1640 ft). ESET Parental Control for Android le permite crear varias zonas, así como personalizarlas con un nombre único y un icono para mantenerlas organizadas. Recibirá una notificación cada vez que su hijo entre en una zona o salga de ella. También puede activar y desactivar zonas: por ejemplo, puede desactivar la zona Colegio durante las vacaciones.

### Situación de ejemplo de zonas

Usted crea una zona llamada Colegio y una zona llamada Casa. Cuando su hijo salga de la zona Casa, recibirá una notificación de Salida de casa con la hora a la que el niño salió de la zona. Cuando su hijo llegue a la zona Colegio, recibirá una notificación de Llegada a casa con la hora a la que el niño llegó a la zona. Cuando su hijo salga de la zona Colegio, recibirá una notificación de Salida de colegio con la hora a la que el niño salió de la zona. También recibirá una notificación con las horas de Llegada y salida, para que pueda comprobar el periodo de tiempo total durante el que el niño permaneció en la zona Colegio. Cuando su hijo llegue a la zona Casa, recibirá otra notificación.

### Distancia entre zonas

Con el fin de evitar notificaciones confusas, las zonas deben estar separadas por una distancia que se tarde un mínimo de cinco minutos en cruzar andando.

### Notificaciones de zonas

Las notificaciones se enviarán después de que el niño pase un mínimo de tres minutos en una zona, para evitar la aparición de varias notificaciones cuando el niño se mueve entre los límites de una zona.

### Configuración de zonas en la aplicación para padres ESET Parental Control for Android (en el dispositivo del padre):

1. Seleccione el niño para el que desea configurar zonas.
2. En la pantalla principal, vaya a **Localizador**.
3. Pulse el icono del engranaje.
4. Pulse **Agregar nueva zona**.
5. Para seleccionar el centro de una zona, busque un lugar por dirección o arrastre la zona en el mapa hasta la ubicación que desee.

6. Pulse el icono de radio de la zona (el valor predeterminado es 100 m).
7. En la barra deslizante, defina el radio de la zona y pulse el icono de la marca de verificación para guardar el ajuste.
8. Escriba el nombre de la zona.
9. Si lo desea, pulse el icono de inicio y seleccione un icono diferente para la zona.
10. Pulse **Guardar zona**.
11. Seleccionar dispositivo rastreado. Solo puede seleccionar un dispositivo en el perfil de su hijo.

### **Configuración de zonas en el portal web de ESET Parental Control ([parentalcontrol.eset.com](https://parentalcontrol.eset.com)):**

1. Seleccione el niño para el que desea configurar zonas.
2. Haga clic en **Localizador**.
3. Haga clic en el icono del engranaje en la sección Localizador de niños.
4. Haga clic en **Agregar nueva zona**.
5. Para seleccionar el centro de una zona, busque un lugar por dirección o arrastre la zona en el mapa hasta la ubicación que desee.
6. Seleccione el icono de la zona, el nombre de la zona y el radio de la zona.
7. Seleccionar dispositivo rastreado. Solo puede seleccionar un dispositivo en el perfil de su hijo.
8. Haga clic en el icono del engranaje de nuevo. La nueva zona estará visible en el mapa.

## Reglas



La pantalla **Reglas** le permite activar, desactivar o configurar las dos funciones principales del programa, el **Control web** y el **Control de aplicaciones**:

- [Control de aplicaciones](#)
- [Control web](#)

## Control de aplicaciones

Con el **Control de aplicaciones**, los padres pueden controlar las aplicaciones que el niño puede utilizar y durante cuánto tiempo. Se descarga una lista de aplicaciones del dispositivo móvil del niño. Puede seleccionar entre cinco grupos de edad predefinidos con valores predeterminados para contenido bloqueado y permitido o personalizar la configuración según sus preferencias.

**Bloquear aplicaciones inapropiadas:** esta función ofrece más tranquilidad a los padres, al mostrar únicamente

aplicaciones adecuadas para los niños según su grupo de edad. Las aplicaciones que no sean adecuadas para su edad pueden bloquearse de forma automática.

**Aplicaciones:** las aplicaciones se dividen en tres categorías:

- **Ilimitadas** : estas aplicaciones siempre están activadas, y los niños las pueden utilizar en todo momento.
- **Bloqueadas** : estas aplicaciones siempre están bloqueadas y el acceso a ellas está prohibido.
- **Con tiempo limitado** : estas aplicaciones son adecuadas y los niños pueden usarlas, pero los padres pueden establecer un límite de tiempo de uso. Son, por ejemplo, las aplicaciones de juegos y diversión.

Puede cambiar las categorías de las aplicaciones, ver todas las aplicaciones instaladas y filtrarlas por varias categorías. Para cambiar a categoría de una aplicación, pulse la aplicación seleccionada y seleccione una categoría.

**Limitar aplicaciones:** cuando esta opción está activada, se aplican límites de tiempo a las aplicaciones con tiempo limitado. La lista de aplicaciones con tiempo limitado está  en la opción **Aplicaciones**.

**Límite de tiempo:** esta opción solo está disponible cuando está activada la opción **Limitar aplicaciones**. Esta función le permite configurar límites de tiempo diarios para las aplicaciones con tiempo limitado .

**Protector de baterías:** cuando la carga de la batería del teléfono del niño sea inferior al límite seleccionado, el protector de baterías bloqueará las aplicaciones con tiempo limitado para prolongar la duración de la batería del teléfono.

**Bloqueo instantáneo:** esta función bloquea inmediatamente las aplicaciones con tiempo limitado o todas las aplicaciones hasta una fecha y hora determinadas.

### Más información sobre la aplicación

1. Haga clic en la aplicación que quiera administrar.
2. Haga clic en el icono de información.
3. Se le redirigirá a una página de Google Play que contiene más información sobre la aplicación que desea administrar.

En Control de aplicaciones, las aplicaciones marcadas como aplicaciones con tiempo limitado tendrán un límite de tiempo configurado durante el que podrán usarse. Los padres pueden permitir que el hijo utilice las aplicaciones con tiempo limitado durante un tiempo especificado en su dispositivo móvil. Se puede establecer un límite de tiempo distinto para los días de colegio y los días en los que no se va al colegio, y el tiempo permitido se puede establecer para que se consuma en determinadas horas del día.

El **Modo vacaciones** le permite desactivar temporalmente el límite de tiempo para ocasiones como vacaciones y días festivos. El límite de tiempo y los tiempos concedidos estarán desactivados hasta el momento que usted seleccione.

### Bloqueando

1. si desactiva el bloqueo web pero mantiene activado el Control de aplicaciones, las aplicaciones se seguirán vigilando.

# Control web

El Control web permite que los niños naveguen por Internet de una forma sencilla con la que solo pueden ver contenido apropiado para su grupo de edad. Introduzca la edad de su hijo para que ESET Parental Control for Android defina automáticamente qué categorías de sitios web estarán disponibles cuando el niño navegue por Internet. Por ejemplo, los juegos de azar y la pornografía son contenidos bloqueados de forma predeterminada.

Existen tres opciones predefinidas basadas en la edad del niño. Cada opción marca varias categorías de sitios web como apropiadas  o inapropiadas . Los niños también pueden modificar estos ajustes para permitir o rechazar el acceso a cualquiera de las categorías. La configuración inicial se ajusta según la edad del niño seleccionado.

Si su hijo está intentando visitar una página web prohibida, puede solicitar permiso para acceder al contenido. Cuando el padre concede permiso, se crea una excepción automáticamente en **Control web** para permitir dicho contenido. La excepción se crea únicamente para la página web concreta para la que el niño solicitó acceso. También se pueden crear excepciones para sitios web concretos mediante los [Informes](#) de Filtro Web, a los que se puede acceder desde la opción **Informes** del menú  o desde los correos electrónicos del historial de navegación enviados a los padres.

El **Control web** está activado de forma predeterminada y es compatible con los siguientes navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Opera mini, Vewd Browser, Dolphin, Mint, Silk, Microsoft Edge y el navegador de Samsung.

## Bloqueando

 Si desactiva el bloqueo de sitios web inadecuados pero mantiene activado el Control web, la navegación por Internet se seguirá vigilando y los sitios web inapropiados se mostrarán en **Informes** -> **Filtro Web** -> **Visitas a sitios web inapropiados**.

## Aplicar búsquedas seguras

### Compatibilidad con Android

 ESET Parental Control for Android Búsquedas seguras solo están disponible para Android 4.3 y versiones posteriores.

La búsqueda segura de ESET Parental Control for Android filtra los resultados de las búsquedas de motores de búsqueda (como Google, Yandex, Bing, Yahoo o DuckDuckGo). Cuando se activa, la búsqueda segura de ESET Parental Control for Android filtra todo el contenido explícito e inadecuado al que puede acceder el niño desde los resultados de búsqueda al realizar búsquedas en Internet. Esto permite que el niño busque en Internet sin correr el riesgo de acceder a contenido inadecuado.

## Agregar excepción manualmente

Puede bloquear o permitir un sitio web manualmente si agrega su dirección URL a la lista de excepciones de ESET Parental Control for Android.

1. Pulse **Reglas** > y, en la sección **Control web**, pulse **Excepciones**.

2. Pulse el icono +.
3. Escriba la dirección URL del sitio web que desea permitir o bloquear.
4. Seleccione **apropiado** o **inapropiado** como clasificación del sitio web.

## Registro de historial

El registro de historial contiene toda la actividad de restricciones del niño en ESET Parental Control for Android. En esta pantalla se muestra un resumen de su actividad y ayuda a identificar las actividades anormales.

Si no reconoce una actividad, su hijo podría conocer su PIN parental o su contraseña de ESET HOME, y le recomendamos que los cambie. Pulse la actividad correspondiente y, a continuación, pulse **Establecer PIN parental/Restablecer contraseña**.

Puede filtrar las actividades por categorías:

- **Niño:** actividades realizadas en los dispositivos del niño.
- **Padres:** actividades realizadas en los dispositivos de los padres.
- **Web:** actividades realizadas desde ESET HOME.
- **Desconocidas:** actividades desde dispositivos de los que se ha desinstalado ESET Parental Control for Android.
- **Solo actividades sospechosas:** actividades potencialmente sospechosas, normalmente actividades que pueden provocar la relajación de restricciones ya aplicadas.

## Informes

Puede consultar un resumen diario de la actividad del niño en su dispositivo móvil desde la página de inicio de ESET Parental Control for Android, dentro del apartado Informes.

En los informes se muestra el tiempo dedicado por el niño a **Aplicaciones con tiempo limitado** y el **Tiempo de pantalla** global del dispositivo.

Para comprender mejor la actividad del niño con el dispositivo, puede ver el gráfico de uso en el que se muestra el tiempo total de uso de un dispositivo en intervalos de horas.

### Aplicaciones más utilizadas

Le ayuda a descubrir las aplicaciones más usadas con una categoría asignada a dichas aplicaciones (ilimitadas, bloqueadas, con tiempo limitado) y el tiempo total empleado en usar estas aplicaciones.

Puede pulsar una aplicación para acceder a información más detallada. Desde aquí puede cambiar la categoría de las aplicaciones o pulsar el icono **i** para ver la aplicación en Google Play.

## Aplicaciones instaladas

Si su hijo instala una aplicación, la encontrará en el apartado **Aplicaciones instaladas**. Puede pulsar una aplicación para acceder a información más detallada sobre la aplicación. Desde aquí puede cambiar la categoría de las aplicaciones o pulsar el icono **i** para ver la aplicación en Google Play.

## Sitios web más visitados

En el apartado **Sitios web más visitados** puede ver las categorías de los sitios web que ha visitado su hijo. Pulse una categoría para mostrar información más específica sobre los sitios web que ha visitado su hijo. Aquí también puede seleccionar un sitio web y crear una excepción para considerarlo como apropiado o inapropiado.

# Control de aplicaciones

Los informes detallados del Control de aplicaciones están disponibles en el menú; pulse el icono de menú  > **Informes > Control de aplicaciones**.

Los informes del Control de aplicaciones muestran una lista de las **Aplicaciones más utilizadas**, donde se indican las aplicaciones usadas con más frecuencia y el periodo de tiempo durante el que se utilizaron en los últimos 7 días. La lista puede modificarse para que muestre las aplicaciones usadas hoy, ayer o en los últimos 30 días. Si es necesario, los padres pueden bloquear o permitir estas aplicaciones, o marcarlas como aplicaciones con tiempo limitado para aplicarles un tiempo límite de uso.

El **Gráfico de actividad** muestra el uso diario global de un dispositivo en intervalos de horas. Puede mostrar el Gráfico de actividad para todas las aplicaciones o solo para las aplicaciones bloqueadas, las aplicaciones con tiempo limitado o las aplicaciones ilimitadas.

Las estadísticas de **Aplicaciones con tiempo limitado** muestran los días durante los que un niño ha usado una aplicación marcada como **Aplicación con tiempo limitado**, así como la cantidad de uso.

# Control web

Los informes detallados del Control web están disponibles en el menú; pulse el icono de menú  > **Informes > Control web**.

En el apartado **Control web**, los padres pueden ver todas las visitas a sitios web adecuados y sitios web inadecuados, así como a los sitios web bloqueados. Cada una de las categorías puede bloquearse o desbloquearse desde el informe.

Los **Sitios web bloqueados** son sitios web inapropiados bloqueados por ESET Parental Control for Android. Si el bloqueo de sitios web inapropiados está desactivado, el niño podrá acceder a sitios web inapropiados, y estos se mostrarán en el apartado **Visitas a sitio web inapropiados**.

En el apartado **Visitas a sitios web apropiados** puede ver los sitios web apropiados visitados ordenados por categorías. Pulse una categoría para mostrar información más específica sobre los sitios web que ha visitado su hijo. Aquí también puede seleccionar un sitio web y crear una excepción para considerarlo como apropiado o inapropiado.

# Dispositivos



Esta sección contiene una descripción de los dispositivos móviles de cada niño gestionados mediante ESET Parental Control for Android, el estado de los dispositivos y los problemas que pueden impedir que los dispositivos presenten una configuración óptima.

ESET Parental Control for Android ofrece estos estados de dispositivo:

- Estado de la batería: ESET Parental Control for Android muestra el porcentaje de batería restante en el dispositivo del niño.
- Estado del teléfono: ESET Parental Control for Android informa del estado del teléfono del niño (con timbre, en vibración, en silencio).
- Estado de rastreo: cuando el dispositivo de su hijo se esté rastreando, ESET Parental Control for Android mostrará el icono **Dispositivo rastreado**.

ESET Parental Control for Android le avisará de los siguientes problemas de optimización:

- Aplicación: Active el uso de los satélites GPS para permitir a ESET Parental Control for Android determinar la ubicación del dispositivo con más precisión.
- ESET HOME: Active el GPS para conocer la ubicación del dispositivo con más exactitud. Puede activar el uso de los satélites GPS en los Ajustes de Android > Acceso a la ubicación seleccionando Satélites GPS.
- Aplicación: Active los servicios de localización de Google para permitir a ESET Parental Control for Android determinar la ubicación del dispositivo con más exactitud.
- ESET HOME: Active los servicios de localización para conocer la ubicación del dispositivo con más exactitud. Para activar el uso de los servicios de localización, diríjase a los Ajustes de Android > Acceso a la ubicación. Seleccione Ubicación de redes Wi-Fi y móviles.
- Aplicación: Active la conectividad de datos móviles para ver la actividad de su hijo en ESET HOME, incluso si el dispositivo no está conectado por Wi-Fi.
- ESET HOME: Active los datos móviles para ver la actividad de su niño incluso si el dispositivo no está conectado por Wi-Fi. Para activar la conexión de datos móviles, diríjase a los Ajustes de Android > Redes móviles y seleccione Datos activados.
- Aplicación: Active la sincronización de hora para asegurarse de que su hijo no pueda manipular el tiempo concedido para el juego.
- ESET HOME: Active la sincronización de hora para asegurarse de que su hijo no pueda manipular el tiempo

concedido para el juego.

Para activar el uso de la hora proporcionada por la red, diríjase a los Ajustes de Android > Fecha y hora y seleccione Fecha y hora automáticas.

- Aplicación: Instale Google Play Services para activar el control en tiempo real del dispositivo (notificaciones push) desde ESET HOME.
- ESET HOME: Google Play Services puede instalarse desde [Google Play](#).
  
- Aplicación: Active ESET Parental Control for Android como administrador del dispositivo en este dispositivo para evitar la eliminación no autorizada de la aplicación.
- ESET HOME: Active ESET Parental Control como administrador del dispositivo para evitar una eliminación no autorizada de la aplicación.  
Para añadir ESET Parental Control for Android a los administradores del dispositivo, vaya a Ajustes > **Seguridad** > **Administradores del dispositivo** > **Control parental** y pulse **Activar**.
  
- Aplicación: Permita que Control parental acceda a otras aplicaciones de este dispositivo.
- ESET HOME: Para activar el Control parental, vaya a Ajustes > **Accesibilidad** > **Control parental** y active **Control parental**.

## Administración de dispositivos

### Cambiar nombre del dispositivo de un niño

#### ESET Parental Control for Android aplicación

1. Abra la aplicación ESET Parental Control for Android.
2. Vaya a **Dispositivos**.
3. Pulse el botón de menú  situado junto al dispositivo cuyo nombre desea cambiar y seleccione **Cambiar nombre**.
4. Escriba el nuevo nombre del dispositivo y pulse **Guardar**.

#### Portal ESET HOME

1. Visite el [portal Parental en ESET HOME](#).
2. Seleccione el niño del dispositivo cuyo nombre desea cambiar.
3. Vaya a la pestaña **Dispositivos**.

4. Pulse el botón de menú  situado junto al dispositivo cuyo nombre desea cambiar y seleccione **Cambiar nombre**.
5. Escriba el nuevo nombre del dispositivo y pulse **Guardar**.

## Quitar el dispositivo de un niño



### Importante

El dispositivo del niño solo se puede quitar si no ha estado activo durante al menos tres días.

Esta opción solo está disponible en la aplicación ESET Parental Control for Android.

1. Abra la aplicación ESET Parental Control for Android.
2. Vaya a **Dispositivos**.
3. Pulse el botón de menú  situado junto al dispositivo que desee eliminar y seleccione **Quitar**.
4. En la notificación, pulse **Quitar** de nuevo para confirmar.

## Configuración

- **General:** consulte la sección [Configuración general](#)
- **Alertas:** consulte la sección [Alertas](#)
- **Peticiones:** consulte la sección [Peticiones](#)
- **Ofertas especiales:** esta opción está desactivada de forma predeterminada. Actívela para recibir ofertas especiales de ESET.
- **Idioma:** de forma predeterminada, ESET Parental Control for Android se instala en el idioma establecido en la configuración regional del dispositivo (en la configuración de teclado e idioma del SO Android). Si desea cambiar el idioma de la interfaz de usuario de ESET Parental Control for Android, pulse **Idioma** y elija el idioma que desee
- **Desinstalar:** ejecute el asistente de desinstalación para eliminar ESET Parental Control for Android del dispositivo.

## General

- **Restablecer el PIN parental:** el PIN parental de cuatro cifras protege los ajustes de las aplicaciones en el dispositivo de un niño. También impide que el niño desinstale ESET Parental Control for Android.
- **Requerir PIN** (solo disponible en un dispositivo de los padres): si se activa, se requiere el PIN parental para acceder a la aplicación Control parental y responder a las solicitudes del niño. La activación de esta opción impide que el niño use el dispositivo de su padre o madre para saltarse los ajustes de control parental.

- **Enviar informes:** esta opción le permite recibir en su correo electrónico resúmenes detallados de las actividades del niño.
- **Frecuencia:** establezca la frecuencia de los informes de correo electrónico.
- **Estadísticas de uso anónimas:** se envía información anónima (rendimiento, estadísticas de funcionamiento) sobre ESET Parental Control for Android que nos ayudarán a mejorar la aplicación y los servicios.
- **Informes de bloqueo:** se envían informes de bloqueo, fallos de funcionamiento y problemas de la aplicación que nos ayudan a mejorarla.
- **La semana comienza el:** indique si en su región la semana comienza el lunes o el domingo. Esto afectará al aspecto del calendario en **Límite de tiempo**.

## Alertas

En esta sección puede seleccionar qué acciones realizadas en el dispositivo del niño activarán alertas en su dispositivo. De forma predeterminada, todas las alertas se envían a su dirección de correo electrónico y a su dispositivo. Si cancela la opción **Alerta por correo electrónico**, las alertas solo se mostrarán en la pantalla principal de la aplicación ESET Parental Control for Android instalada en su dispositivo y en el portal de Parental Control.

Las alertas se pueden activar por las siguientes situaciones:

- Visitas a sitios web inapropiados.
- Uso de aplicaciones inapropiadas.
- Exceso de uso de aplicaciones con tiempo limitado.
- El dispositivo de un niño no se ha usado durante un número de días determinado.
- Una nueva versión de ESET Parental Control for Android disponible
- Se ha instalado una aplicación nueva en el dispositivo del niño.
- El dispositivo no está configurado de forma óptima para ESET Parental Control for Android
- Se ha introducido el código PIN parental incorrecto en el dispositivo del niño; esta opción le avisará si un niño está intentando adivinar el código PIN parental.

## Peticiones

ESET Parental Control for Android le permite seleccionar los tipos de peticiones que se pueden enviar a su dispositivo desde los dispositivos del niño. Si permite que su hijo le envíe solicitudes, recibirá una notificación push en su dispositivo con la aplicación de control parental cada vez que un niño envíe una solicitud. Puede activar la opción **Alerta por correo electrónico** para también recibir notificaciones en su dirección de correo electrónico.

De forma predeterminada, los niños pueden enviar las siguientes peticiones:

- Acceso a un sitio web bloqueado
- Desbloqueo de una aplicación bloqueada
- Agregar tiempo a aplicaciones con tiempo limitado durante un día
- Activar aplicaciones con tiempo limitado durante las horas restringidas

## Gestión de las peticiones de su hijo

Su hijo puede enviarle peticiones desde la aplicación ESET Parental Control for Android para solicitarle tiempo adicional para aplicaciones con tiempo limitado o para disponer de acceso a sitios web y aplicaciones bloqueados. Lo hace pulsando **Preguntar a los padres** cuando ESET Parental Control for Android bloquea el acceso a esos sitios web y aplicaciones.

Puede gestionar las peticiones enviadas por su hijo directamente desde el dispositivo del niño, desde su dispositivo y desde el portal ESET HOME.

### Gestionar peticiones desde el dispositivo del niño

Puede permitir que el niño acceda a sitios web bloqueados directamente desde el dispositivo del niño. Para ello, intente acceder al sitio web o la aplicación bloqueados. Cuando ESET Parental Control for Android bloquee la aplicación, pulse **Permitir** e introduzca su código PIN parental.

### Gestionar peticiones desde su dispositivo

Las peticiones de su hijo se muestran en la sección **Petición** de la pantalla **Inicio**  de la aplicación ESET Parental Control for Android. Para gestionar las peticiones de acceso a sitios web o aplicaciones bloqueados, pulse las opciones **Desbloquear** o **Denegar**. A la hora de gestionar las peticiones de tiempo adicional para aplicaciones con tiempo limitado, puede seleccionar un intervalo de tiempo y pulsar **Desbloquear** o pulsar **Denegar** para denegar la petición.

### Gestionar peticiones desde el portal ESET HOME

Inicie sesión en su cuenta de ESET HOME y diríjase al apartado **Control parental**. El perfil del niño que envió la petición aparecerá marcado en color azul. Haga clic en el perfil para responder a la petición. Seleccione un periodo de tiempo y haga clic en **Permitir** para reaccionar de forma positiva a la petición, o haga clic en el icono **X** para ignorar la petición.

## Niño

Puede crear o editar el perfil de un niño en el ajuste **Niño**. Para acceder a la configuración de **Niño**:

1. Vaya al menú principal .
2. Seleccione **Niños**.

Para crear el nuevo perfil de un niño, pulse el botón **+** abajo a la derecha. Escriba el nombre del niño y seleccione su **Sexo**, su **Edad** y su **Fecha de nacimiento**. La edad del niño se utilizará para filtrar aplicaciones y sitios web

inapropiados. También puede cargar una fotografía o un avatar del niño. Para agregar una fotografía o un avatar, pulse el icono de la cámara y seleccione una imagen de su dispositivo. Cuando termine, pulse **Guardar**.

Para modificar un perfil de niño existente:

1. Seleccione el perfil que desea modificar.
2. Cuando termine de modificar, pulse **Guardar**.

## Eliminar perfil del niño

Para eliminar el perfil del niño debe darse al menos una de las siguientes condiciones:

- No hay ningún dispositivo asignado al perfil del niño.
- Ningún dispositivo asignado al perfil del niño estuvo activo en los últimos tres días.

### Eliminación de un perfil de niño



Si elimina un perfil de niño, ESET Parental Control for Android dejará de funcionar en los dispositivos asignados a dicho perfil.

## Eliminación de un perfil de niño en ESET HOME

1. Diríjase a [la sección Parental Control del portal ESET HOME](#).
2. Seleccione el perfil que desee eliminar.
3. Pulse **Perfil**.
4. Pulse **Eliminar perfil**.
5. Pulse **Quitar** para confirmar.

## Eliminación de un perfil de niño con la aplicación ESET Parental Control for Android

1. Abra la aplicación ESET Parental Control for Android en su dispositivo.
2. Pulse **Hijo** en el menú principal
3. Seleccione el perfil que desee eliminar.
4. Pulse el icono de la papelera.
5. Pulse **Quitar** para confirmar.

## Comentarios

Nos gustaría recibir su opinión acerca de ESET Parental Control for Android. Puede evaluar la aplicación en [Google Play](#) o pulsar **Comentarios** en el menú principal de ESET Parental Control for Android para enviar por correo electrónico un formulario con su opinión. Además, si lo desea, puede enviar un mensaje de correo electrónico a la

dirección [parental@eset.com](mailto:parental@eset.com).

## Atención al cliente

Los especialistas de atención al cliente de ESET están disponibles para prestar ayuda administrativa y ofrecer soporte técnico relacionado con ESET Parental Control for Android y con cualquier otro producto de ESET.

Para enviar una solicitud de soporte técnico directamente desde su dispositivo, abra el menú principal  de ESET Parental Control for Android y pulse **Atención al cliente > Informar de problema**.

ESET Parental Control for Android incluye funciones de registro avanzadas para ayudarle a diagnosticar posibles problemas técnicos. Para proporcionar a ESET un registro detallado de la aplicación, asegúrese de que está seleccionada la opción **Enviar registro de la aplicación** (predeterminada). Pulse **Enviar** para enviar su solicitud. Un especialista del servicio de atención al cliente de ESET se pondrá en contacto con usted en la dirección de correo electrónico proporcionada.

Los registros de diagnóstico se han eliminado si ha desinstalado y vuelto a instalar ESET Parental Control for Android para resolver problemas. Se recomienda replicar el problema de nuevo y enviar los registros después.

### La aplicación no se puede abrir o no responde

 Para enviar una solicitud de soporte a ESET si ESET Parental Control for Android no responde o no puede abrirlo, en su dispositivo móvil, diríjase a **Configuración > Aplicaciones > Control parental > Almacenamiento > Gestionar almacenamiento**. En la aplicación ESET Parental Control for Android, haga clic en **Atención al cliente** y cumplimente los campos necesarios.

## Cambios en los servicios de teléfono y SMS

El 9 de enero de 2019, Google Play implementó restricciones sobre el uso de los permisos Registro de llamadas y SMS necesarios para determinadas funcionalidades de ESET Parental Control for Android. Debido a estas restricciones de permisos, las siguientes funciones dejaron de estar disponibles en la versión de Google Play de ESET Parental Control for Android:

- Mensajes de los padres
- Funcionalidad del botón SOS

## Programa de mejora de la experiencia del cliente

Al unirse al Programa de mejora de la experiencia del cliente, facilita a ESET información anónima relativa al uso de sus productos. Puede obtener más información sobre el tratamiento de datos en nuestra Política de privacidad.

### Su consentimiento

La participación en este programa es voluntaria y solo se realiza con su consentimiento. Tras unirse, la participación es pasiva, lo que significa que no tiene que hacer nada más. Puede modificar la configuración del

producto en cualquier momento para revocar su consentimiento. Al hacerlo, nos impedirá continuar con el tratamiento de sus datos anónimos.

## ¿Qué tipos de información recopilamos?

### Datos sobre interacciones con el producto

Esta información nos da más datos sobre cómo se utilizan nuestros productos. Gracias a ella podemos saber, por ejemplo, qué funcionalidades se usan con frecuencia, qué ajustes modifican los usuarios o cuánto tiempo pasan utilizando el producto.

### Datos sobre dispositivos

Recopilamos esta información para comprender dónde y en qué dispositivos se usan nuestros productos. Ejemplos típicos son el modelo de dispositivo, el país, la versión y el nombre del sistema operativo.

### Datos de diagnósticos de error

También se recopila información sobre errores y bloqueos, como, por ejemplo, qué error se ha producido y qué acciones lo han provocado.

## ¿Por qué recopilamos esta información?

Esta información anónima nos permite mejorar nuestros productos para usuarios como usted. Nos ayuda a conseguir que sean lo más pertinentes, sencillos de usar y perfectos posible.

## ¿Quién controla esta información?

ESET, spol. s r.o. es el único responsable del tratamiento de los datos recopilados en el marco del programa. Esta información no se comparte con terceros.

# Acuerdo de licencia para el usuario final

Fecha de entrada en vigor: 19 de octubre de 2021.

**IMPORTANTE:** Lea los términos y condiciones de la aplicación del producto que se detallan a continuación antes de descargarlo, instalarlo, copiarlo o utilizarlo. **LA DESCARGA, LA INSTALACIÓN, LA COPIA O LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE IMPLICAN SU ACEPTACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y DE LA [POLÍTICA DE PRIVACIDAD](#).**

Acuerdo de licencia para el usuario final

En virtud de los términos de este Acuerdo de licencia para el usuario final ("Acuerdo"), firmado por ESET, spol. s r. o., con domicilio social en Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, empresa inscrita en el Registro Mercantil administrado por el tribunal de distrito de Bratislava I, sección Sro, número de entrada 3586/B, número de registro comercial 31333532 ("ESET" o "el Proveedor") y usted, una persona física o jurídica ("Usted" o el "Usuario final"), tiene derecho a utilizar el Software definido en el artículo 1 del presente Acuerdo. El Software definido en el artículo 1 del presente Acuerdo puede almacenarse en un soporte de datos, enviarse por correo electrónico, descargarse de Internet, descargarse de los servidores del Proveedor u obtenerse de otras fuentes en virtud de los términos y condiciones especificados a continuación.

ESTO NO ES UN CONTRATO DE VENTA, SINO UN ACUERDO SOBRE LOS DERECHOS DEL USUARIO FINAL. El proveedor sigue siendo el propietario de la copia del software y del soporte físico incluidos en el paquete de venta, así como de todas las copias que el usuario final pueda realizar en virtud de este acuerdo.

Al hacer clic en las opciones "Acepto" o "Acepto..." durante la instalación, la descarga, la copia o la utilización del Software, expresa su aceptación de los términos y condiciones de este Acuerdo y acepta la Política de Privacidad. Si no acepta todos los términos y condiciones de este Acuerdo o la Política de Privacidad, haga clic en la opción de cancelación, cancele la instalación o descarga o destruya o devuelva el Software, el soporte de instalación, la documentación adjunta y el recibo de compra al Proveedor o al lugar donde haya adquirido el Software.

USTED ACEPTA QUE SU UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE INDICA QUE HA LEÍDO ESTE ACUERDO, QUE LO COMPRENDE Y QUE ACEPTA SU SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

**1. Software.** En este acuerdo, el término "Software" se refiere a: (i) el programa informático que acompaña a este Acuerdo y todos sus componentes; (ii) todo el contenido de los discos, CD-ROM, DVD, mensajes de correo electrónico y documentos adjuntos, o cualquier otro soporte que esté vinculado a este Acuerdo, incluido el código objeto del Software proporcionado en un soporte de datos, por correo electrónico o descargado de Internet; (iii) todas las instrucciones escritas y toda la documentación relacionada con el Software, especialmente todas las descripciones del mismo, sus especificaciones, todas las descripciones de las propiedades o el funcionamiento del Software, todas las descripciones del entorno operativo donde se utiliza, las instrucciones de uso o instalación del software o todas las descripciones de uso del mismo ("Documentación"); (iv) copias, reparaciones de posibles errores, adiciones, extensiones y versiones modificadas del software, así como actualizaciones de sus componentes, si las hay, para las que el Proveedor le haya concedido una licencia en virtud del artículo 3 de este Acuerdo. El Software se proporciona únicamente en forma de código objeto ejecutable.

**2. Instalación, Ordenador y una Clave de licencia.** El Software suministrado en un soporte de datos, enviado por correo electrónico, descargado de Internet, descargado de los servidores del Proveedor u obtenido de otras fuentes requiere instalación. Debe instalar el Software en un Ordenador correctamente configurado que cumpla, como mínimo, los requisitos especificados en la Documentación. El método de instalación se describe en la Documentación. No puede haber programas informáticos o hardware que puedan afectar negativamente al Software instalados en el Ordenador donde instale el Software. Ordenador significa hardware, lo que incluye, entre otros elementos, ordenadores personales, portátiles, estaciones de trabajo, ordenadores de bolsillo, smartphones, dispositivos electrónicos de mano u otros dispositivos electrónicos para los que esté diseñado el Software, en el que se instale o utilice. Clave de licencia significa la secuencia exclusiva de símbolos, letras, números o signos especiales facilitada al Usuario final para permitir el uso legal del Software, su versión específica o la ampliación de la validez de la Licencia de conformidad con este Acuerdo.

**3. Licencia.** Siempre que haya aceptado los términos de este Acuerdo y cumpla con todos los términos y condiciones aquí especificados, el Proveedor le concederá los siguientes derechos (la "Licencia"):

a) **Instalación y uso.** Tendrá el derecho no exclusivo e intransferible de instalar el Software en el disco duro de un ordenador u otro soporte permanente para el almacenamiento de datos, de instalar y almacenar el Software en la memoria de un sistema informático y de implementar, almacenar y mostrar el Software.

b) **Estipulación del número de licencias.** El derecho de uso del software está sujeto a un número de usuarios finales. La expresión "un usuario final" se utilizará cuando se haga referencia a lo siguiente: (i) la instalación del software en un sistema informático o (ii) un usuario informático que acepta correo electrónico a través de un Agente de usuario de correo ("un AUC") cuando el alcance de una licencia esté vinculado al número de buzones de correo. Si el AUC acepta correo electrónico y, posteriormente, lo distribuye de forma automática a varios usuarios, el número de usuarios finales se determinará según el número real de usuarios para los que se distribuyó el correo electrónico. Si un servidor de correo realiza la función de una pasarela de correo, el número de usuarios finales será equivalente al número de usuarios de servidor de correo a los que dicha pasarela preste

servicios. Si se envía un número indefinido de direcciones de correo electrónico a un usuario, que las acepta (por ejemplo, mediante alias), y el cliente no distribuye los mensajes automáticamente a más usuarios, se necesita una licencia para un ordenador. No utilice la misma licencia en varios ordenadores de forma simultánea. El Usuario final tiene derecho a introducir la Clave de licencia en el Software si tiene derecho a utilizar el Software de acuerdo con la limitación derivada del número de licencias otorgadas por el Proveedor. La Clave de licencia se considera confidencial: no debe compartir la Licencia con terceros ni permitir que terceros utilicen la Clave de licencia, a menos que lo permitan este Acuerdo o el Proveedor. Si su Clave de licencia se ve expuesta, notifíquesele inmediatamente al Proveedor.

c) **Home Edition o Business Edition.** La versión Home Edition del Software se utilizará exclusivamente en entornos privados o no comerciales para uso doméstico y familiar. Debe obtener una versión Business Edition del Software para poder utilizarlo en entornos comerciales y en servidores de correo, relays de correo, puertas de enlace de correo o puertas de enlace a Internet.

d) **Vigencia de la licencia.** Tiene derecho a utilizar el Software durante un período de tiempo limitado.

e) **Software OEM.** El Software clasificado como "OEM" solo se puede utilizar en el equipo con el que lo haya obtenido. No se puede transferir a otro ordenador.

f) **Software de prueba y NFR.** El Software cuya venta esté prohibida o de prueba no se puede pagar, y únicamente se debe utilizar para demostraciones o para probar las características del Software.

g) **Terminación de la licencia.** La licencia se terminará automáticamente cuando concluya su período de vigencia. Si no cumple algunas de las disposiciones de este acuerdo, el proveedor podrá cancelarlo sin perjuicio de los derechos o soluciones legales que tenga a su disposición para estos casos. En caso de cancelación de la Licencia, Usted debe eliminar, destruir o devolver (a sus expensas) el Software y todas las copias de seguridad del mismo a ESET o a la tienda donde lo haya adquirido. Tras la terminación de la Licencia, el Proveedor estará autorizado a cancelar el derecho que tiene el Usuario final para utilizar las funciones del Software que requieren conexión a los servidores del Proveedor o de terceros.

4. **Funciones con requisitos de recopilación de datos y conexión a Internet.** El Software necesita conexión a Internet para funcionar correctamente, y debe conectarse periódicamente a los servidores del Proveedor o a servidores de terceros; además, se recopilarán datos de acuerdo con la Política de Privacidad. La conexión a Internet y la recopilación de datos aplicable son necesarias para el funcionamiento del Software y para actualizar dicho Software. El Proveedor podrá publicar actualizaciones del Software ("Actualizaciones"), aunque no está obligado a proporcionarlas. Esta función se activa en la sección de configuración estándar del software y las actualizaciones se instalan automáticamente, a menos que el usuario final haya desactivado la instalación automática de actualizaciones. Para proporcionar Actualizaciones, es necesario verificar la autenticidad de la licencia, lo que incluye información sobre el ordenador o la plataforma en los que está instalado el Software, de acuerdo con la Política de Privacidad.

La Política de final de la vida útil ("Política de final de la vida útil"), disponible en [https://go.eset.com/eol\\_home](https://go.eset.com/eol_home), puede regir la forma de proporcionar las Actualizaciones. No se proporcionarán Actualizaciones después de que el Software o cualquiera de sus funciones lleguen a la fecha de final de la vida útil definida en la Política de final de la vida útil.

A los efectos de este Acuerdo, es necesario recopilar, procesar y almacenar datos que permitan al Proveedor identificarle, de acuerdo con la Política de Privacidad. Acepta que el Proveedor puede comprobar por sus propios medios si está utilizando el Software de conformidad con las disposiciones de este Acuerdo. Acepta que, a los efectos de este Acuerdo, es necesaria la transferencia de sus datos, durante la comunicación entre el Software y los sistemas informáticos del Proveedor o sus socios comerciales, como parte de la red de distribución y asistencia técnica del Proveedor, para garantizar la funcionalidad del Software y la autorización para utilizar el Software y proteger los derechos del Proveedor.

Tras la terminación de este Acuerdo, el Proveedor y sus socios comerciales, como parte de la red de distribución y asistencia técnica del Proveedor, estarán autorizados a transferir, procesar y almacenar sus datos identificativos fundamentales para fines relacionados con la facturación, la ejecución del Acuerdo y la transmisión de notificaciones en su Ordenador.

**En la Política de Privacidad, disponible en el sitio web del Proveedor y accesible directamente desde el proceso de instalación, pueden encontrarse detalles sobre privacidad, protección de datos personales y Sus derechos como persona interesada. También puede visitarla desde la sección de ayuda del Software.**

**5. Ejercicio de los derechos de usuario final.** Debe ejercer los derechos del Usuario final en persona o a través de sus empleados. Tiene derecho a utilizar el Software solamente para asegurar sus operaciones y proteger los Ordenadores o los sistemas informáticos para los que ha obtenido una Licencia.

**6. Restricciones de los derechos.** No puede copiar, distribuir, extraer componentes ni crear versiones derivadas del software. El uso del software está sujeto a las siguientes restricciones:

a) Puede realizar una copia del software en un soporte de almacenamiento permanente, a modo de copia de seguridad para el archivo, siempre que esta no se instale o utilice en otro ordenador. La creación de más copias del software constituirá una infracción de este acuerdo.

b) No puede utilizar, modificar, traducir ni reproducir el software, ni transferir los derechos de uso del software o copias del mismo de ninguna forma que no se haya establecido expresamente en este acuerdo.

c) No puede vender, conceder bajo licencia, alquilar, arrendar ni prestar el software, ni utilizarlo para prestar servicios comerciales.

d) No puede aplicar la ingeniería inversa, descompilar ni desmontar el software, ni intentar obtener de otra manera su código fuente, salvo que la ley prohíba expresamente esta restricción.

e) Acepta que el uso del software se realizará de conformidad con la legislación aplicable en la jurisdicción donde se utilice, y que respetará las restricciones aplicables a los derechos de copyright y otros derechos de propiedad intelectual.

f) Usted manifiesta estar de acuerdo en usar el software y sus funciones únicamente de manera tal que no se vean limitadas las posibilidades del usuario final de acceder a tales servicios. El proveedor se reserva el derecho de limitar el alcance de los servicios proporcionados a ciertos usuarios finales, a fin de permitir que la máxima cantidad posible de usuarios finales pueda hacer uso de esos servicios. El hecho de limitar el alcance de los servicios también significará la total anulación de la posibilidad de usar cualquiera de las funciones del software y la eliminación de los datos y la información que haya en los servidores del proveedor o de terceros en relación con una función específica del software.

g) Se compromete a no realizar actividades que impliquen el uso de la Clave de licencia en contra de los términos de este Acuerdo o que signifiquen facilitar la Clave de licencia a personas no autorizadas a utilizar el Software, como transferir la Clave de licencia utilizada o sin utilizar de cualquier forma, así como la reproducción no autorizada, la distribución de Claves de licencia duplicadas o generadas o el uso del Software como resultado del uso de una Clave de licencia obtenida de fuentes distintas al Proveedor.

**7. Copyright.** El software y todos los derechos, incluidos, entre otros, los derechos propietarios y de propiedad intelectual, son propiedad de ESET y/o sus proveedores de licencias. Los propietarios están protegidos por disposiciones de tratados internacionales y por todas las demás leyes aplicables del país en el que se utiliza el software. La estructura, la organización y el código del software son secretos comerciales e información confidencial de ESET y/o sus proveedores de licencias. Solo puede copiar el software según lo estipulado en el artículo 6 (a). Todas las copias autorizadas en virtud de este acuerdo deben contener los mismos avisos de

copyright y de propiedad que aparecen en el software. Por el presente acepta que, si aplica técnicas de ingeniería inversa al código fuente del software, lo descompila, lo desmonta o intenta descubrirlo de alguna otra manera que infrinja las disposiciones de este acuerdo, se considerará de forma automática e irrevocable que la totalidad de la información así obtenida se deberá transferir al proveedor y que este será su propietario a partir del momento en que dicha información exista, sin perjuicio de los derechos del proveedor con respecto a la infracción de este acuerdo.

**8. Reserva de derechos.** Por este medio, el Proveedor se reserva todos los derechos del Software, excepto por los derechos concedidos expresamente bajo los términos de este Acuerdo a Usted como el Usuario final del Software.

**9. Versiones en varios idiomas, software en soporte dual, varias copias.** Si el software es compatible con varias plataformas o idiomas, o si recibe varias copias del software, solo puede utilizar el software para el número de sistemas informáticos y para las versiones para los que haya obtenido una licencia. No puede vender, arrendar, alquilar, sublicenciar, prestar o transferir ninguna versión o copias del Software no utilizado por Usted.

**10. Comienzo y rescisión del Acuerdo.** Este acuerdo es efectivo a partir de la fecha en que acepte sus términos. Puede terminar este acuerdo en cualquier momento mediante la desinstalación, destrucción o devolución (a sus expensas) del software, todas las copias de seguridad y todo el material relacionado que le hayan suministrado el proveedor o sus socios comerciales. Su derecho a usar el Software y sus funciones puede estar sujeto a la Política de final de la vida útil. Cuando el Software o cualquiera de sus funciones lleguen a la fecha de final de la vida útil definida en la Política de final de la vida útil, dejará de tener derecho a utilizar el Software. Independientemente del modo de terminación de este acuerdo, las disposiciones de los artículos 7, 8, 11, 13, 19 y 21 seguirán en vigor de forma ilimitada.

**11. DECLARACIONES DEL USUARIO FINAL.** COMO USUARIO FINAL, USTED RECONOCE QUE EL SOFTWARE SE SUMINISTRA "TAL CUAL", SIN GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA DE NINGÚN TIPO Y DENTRO DEL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE. NI EL PROVEEDOR, SUS PROVEEDORES DE LICENCIAS O SUS AFILIADOS NI LOS TITULARES DEL COPYRIGHT OFRECEN NINGUNA GARANTÍA O DECLARACIÓN, EXPRESA O IMPLÍCITA; EN PARTICULAR, NINGUNA GARANTÍA DE VENTAS O IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD ESPECÍFICA O GARANTÍAS DE QUE EL SOFTWARE NO INFRINJA UNA PATENTE, DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, MARCAS COMERCIALES U OTROS DERECHOS DE TERCEROS. NI EL PROVEEDOR NI NINGUNA OTRA PARTE GARANTIZAN QUE LAS FUNCIONES CONTENIDAS EN EL SOFTWARE SATISFAGAN SUS REQUISITOS O QUE EL SOFTWARE FUNCIONE SIN INTERRUPCIONES NI ERRORES. ASUME TODOS LOS RIESGOS Y RESPONSABILIDAD DE LA SELECCIÓN DEL SOFTWARE PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS QUE DESEA Y DE LA INSTALACIÓN, EL USO Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

**12. Ninguna obligación adicional.** Este Acuerdo no crea obligaciones del lado del Proveedor y sus licenciatarios, excepto las obligaciones específicamente indicadas en este Acuerdo.

**13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** HASTA EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EN NINGÚN CASO EL PROVEEDOR, SUS EMPLEADOS O SUS PROVEEDORES DE LICENCIAS SERÁN RESPONSABLES DE PÉRDIDAS DE BENEFICIOS, DE INGRESOS, DE VENTAS O DE DATOS NI DE COSTES DERIVADOS DE LA OBTENCIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS DE SUSTITUCIÓN, DE DAÑOS A LA PROPIEDAD, DE DAÑOS PERSONALES, DE LA INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, DE LA PÉRDIDA DE INFORMACIÓN COMERCIAL O DE DAÑOS ESPECIALES, DIRECTOS, INDIRECTOS, ACCIDENTALES, ECONÓMICOS, DE COBERTURA, CRIMINALES O SUCESIVOS, CAUSADOS DE CUALQUIER MODO, YA SEA A CAUSA DE UN CONTRATO, UNA CONDUCTA INADECUADA INTENCIONADA, UNA NEGLIGENCIA U OTRO HECHO QUE ESTABLEZCA RESPONSABILIDAD, DERIVADOS DE LA INSTALACIÓN, EL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DEL SOFTWARE, INCLUSO EN EL CASO DE QUE AL PROVEEDOR O A SUS PROVEEDORES DE LICENCIAS O FILIALES SE LES HAYA NOTIFICADO LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. DADO QUE DETERMINADOS PAÍSES Y JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD, PERO PUEDEN PERMITIR LA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD, EN DICHOS CASOS, LA RESPONSABILIDAD DEL

PROVEEDOR, SUS EMPLEADOS, LICENCIATARIOS O AFILIADOS SE LIMITARÁ AL PRECIO QUE USTED PAGÓ POR LA LICENCIA.

14. Ninguna de las disposiciones de este acuerdo se establece en perjuicio de los derechos estatutarios de una parte que actúe como consumidor en contra de lo aquí dispuesto.

15. **Soporte técnico.** ESET y los terceros contratados por ESET proporcionarán soporte técnico, a su discreción, sin ningún tipo de garantía o declaración. No se proporcionará soporte técnico después de que el Software o cualquiera de sus funciones lleguen a la fecha de final de la vida útil definida en la Política de final de la vida útil. El usuario final debe realizar una copia de seguridad de todos los datos, aplicaciones de software y programas almacenados en el ordenador antes de recibir soporte técnico. ESET y/o los terceros contratados por ESET no se hacen responsables de los daños, las pérdidas de datos, elementos en propiedad, software o hardware ni las pérdidas de ingresos a causa de la prestación del servicio de soporte técnico. ESET y/o los terceros contratados por ESET se reservan el derecho de determinar que la solución de un problema no entra dentro del ámbito de soporte técnico. ESET se reserva el derecho de rechazar, anular o terminar, a su discreción, la disposición de servicio técnico. Pueden ser necesarios los datos de Licencia, la Información y otros datos de acuerdo con la Política de Privacidad para prestar soporte técnico.

16. **Transferencia de la licencia.** El software se puede transferir de un sistema informático a otro, a no ser que se indique lo contrario en los términos del acuerdo. Si no se infringen los términos del acuerdo, el usuario solo puede transferir la licencia y todos los derechos derivados de este acuerdo a otro usuario final de forma permanente con el consentimiento del proveedor, y con sujeción a las siguientes condiciones: (i) el usuario final original no conserva ninguna copia del software; (ii) la transferencia de derechos es directa, es decir, del usuario final original al nuevo usuario final; (iii) el nuevo usuario final asume todos los derechos y obligaciones correspondientes al usuario final original en virtud de los términos de este acuerdo; (iv) el usuario final original proporciona al nuevo usuario final la documentación necesaria para verificar la autenticidad del software, tal como se especifica en el artículo 17.

17. **Verificación de la autenticidad del Software.** El Usuario final puede demostrar su derecho a utilizar el Software de las siguientes maneras: (i) mediante un certificado de licencia emitido por el Proveedor o un tercero designado por el Proveedor; (ii) mediante un acuerdo de licencia por escrito, si se ha celebrado dicho acuerdo; (iii) mediante el envío de un mensaje de correo electrónico enviado por el Proveedor con la información de la licencia (nombre de usuario y contraseña). Pueden ser necesarios los datos de Licencia y de identificación del Usuario final de acuerdo con la Política de Privacidad para verificar la autenticidad del Software.

18. **Licencia para organismos públicos y gubernamentales de EE.UU..** El software se proporcionará a los organismos públicos, incluido el gobierno de Estados Unidos, con los derechos y las restricciones de licencia descritos en este acuerdo.

19. **Cumplimiento de las normas de control comercial.**

a) No puede exportar, reexportar, transferir ni poner el Software a disposición de ninguna persona de alguna otra forma, ni directa ni indirectamente, ni usarlo de ninguna forma ni participar en ninguna acción si ello puede tener como resultado que ESET o su grupo, sus filiales o las filiales de cualquier empresa del grupo, así como las entidades controladas por dicho grupo ("Filiales"), incumplan las Leyes de control comercial o sufran consecuencias negativas debido a dichas Leyes, entre las que se incluyen

i. cualquier ley que controle, restrinja o imponga requisitos de licencia en relación con la exportación, la reexportación o la transferencia de bienes, software, tecnología o servicios, publicada oficialmente o adoptada por cualquier autoridad gubernamental, estatal o reguladora de los Estados Unidos de América, Singapur, el Reino Unido, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados miembros o cualquier país en el que deban cumplirse obligaciones en virtud del Acuerdo o en el que ESET o cualquiera de sus Filiales estén registradas u operen y

ii. cualesquier sanciones, restricciones, embargos o prohibiciones de importación o exportación, de transferencia de fondos o activos o de prestación de servicios, todo ello en los ámbitos económico, financiero y comercial o en cualquier otro ámbito, o cualquier medida equivalente, impuestos por cualquier autoridad gubernamental, estatal o reguladora de los Estados Unidos de América, Singapur, el Reino Unido, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados miembros o cualquier país en el que deban cumplirse obligaciones en virtud del Acuerdo o en el que ESET o cualquiera de sus Filiales estén registradas u operen.

(los actos jurídicos a los que se hace referencia en los puntos i e ii. anteriores se denominan, conjuntamente, "Leyes de control comercial").

b) ESET tiene derecho a suspender las obligaciones adquiridas en virtud de estos Términos o a rescindir los Términos con efecto inmediato en el caso de que:

i. con una base razonable para fundamentar su opinión, ESET determine que el Usuario ha incumplido o es probable que incumpla lo dispuesto en el Artículo 19 a) del Acuerdo; o

ii. el Usuario final o el Software queden sujetos a las Leyes de control comercial y, como resultado, con una base razonable para fundamentar su opinión, ESET determine que continuar cumpliendo las obligaciones adquiridas en virtud del Acuerdo podría causar que ESET o sus Filiales incumplieran las Leyes de control comercial o sufrieran consecuencias negativas debido a dichas Leyes.

c) Ninguna disposición del Acuerdo tiene por objeto inducir u obligar a ninguna de las partes a actuar o dejar de actuar (ni a aceptar actuar o dejar de actuar) de forma incompatible con las Leyes de control comercial aplicables o de forma penalizada o prohibida por dichas Leyes, y ninguna disposición del Acuerdo debe interpretarse en ese sentido.

**20. Avisos.** Los avisos y las devoluciones del Software y la Documentación deben enviarse a ESET, spol. s r. o., Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, sin perjuicio del derecho de ESET a comunicarle los cambios que se produzcan en este Acuerdo, en las Políticas de privacidad, en la Política de final de la vida útil y en la Documentación de conformidad con el art. 22 del Acuerdo. ESET puede enviarle correos electrónicos y notificaciones en la aplicación a través del Software o publicar la comunicación en su sitio web. Acepta recibir comunicaciones legales de ESET en formato electrónico, lo que incluye cualquier comunicación sobre cambios en los Términos, los Términos especiales o las Políticas de privacidad, cualquier propuesta o aceptación de contrato o invitación para negociar, avisos u otras comunicaciones legales. Dicha comunicación electrónica se considerará recibida por escrito, a menos que la legislación aplicable requiera específicamente una forma de comunicación diferente.

**21. Legislación aplicable.** Este acuerdo se registrará e interpretará de conformidad con la legislación eslovaca. El usuario final y el proveedor aceptan que los principios del conflicto entre las leyes y la Convención de las Naciones Unidas para la Venta Internacional de Bienes no serán de aplicación. Acepta expresamente que las disputas o reclamaciones derivadas de este acuerdo y relacionadas con el proveedor, así como las disputas o reclamaciones relacionadas con el uso del software, se resolverán en el Tribunal del Distrito de Bratislava I. Acepta expresamente la jurisdicción de dicho tribunal.

**22. Disposiciones generales.** El hecho de que alguna de las disposiciones de este acuerdo no sea válida o aplicable no afectará a la validez de las demás disposiciones del acuerdo, que seguirán siendo válidas y aplicables de conformidad con las condiciones aquí estipuladas. Este Acuerdo se ha formalizado en inglés. Si se realiza una traducción del Acuerdo por motivos de comodidad o por cualquier otro motivo, o en caso de discrepancia entre las versiones de este Acuerdo en diferentes idiomas, prevalecerá la versión en inglés.

ESET se reserva el derecho a realizar cambios en el Software y a modificar los términos de este Acuerdo, sus Anexos, la Política de Privacidad, la Política de final de la vida útil y la Documentación, o de cualquier parte de lo anterior, en cualquier momento mediante la actualización del documento pertinente (i) para reflejar los cambios

del Software o en la forma en la que ESET desarrolla su actividad, (ii) por motivos legales, de legislación o de seguridad, o (iii) para evitar un uso inadecuado o perjuicios. Se le notificará cualquier modificación del Acuerdo por correo electrónico, mediante una notificación en la aplicación o a través de otros medios electrónicos. Si no está de acuerdo con los cambios propuestos para el Acuerdo, puede rescindir el Acuerdo con el art. 10 en el plazo de 30 días después de recibir un aviso del cambio. A menos que rescinda el Acuerdo dentro de este límite de tiempo, los cambios propuestos se considerarán aceptados y estarán vigentes para Usted a partir de la fecha en que reciba un aviso del cambio.

Este es el Acuerdo completo entre el Proveedor y Usted en relación con el Software y sustituye cualquier otra representación, debate, compromiso, comunicación o publicidad previas relacionadas con el Software.

## **ANEXO AL ACUERDO**

**Filtrado, clasificación y ubicación.** Al filtrado, la clasificación y la ubicación se les aplican las siguientes disposiciones adicionales:

El Software contiene funciones que permiten al Usuario final controlar el acceso de dispositivos o usuarios administrados a un determinado grupo de páginas web o aplicaciones para dispositivos móviles, la administración de la configuración y el tiempo y la detección de ubicaciones. Para poder habilitar estas funciones, envía información al Proveedor, lo que incluye información sobre los sitios web visitados, las ubicaciones y las aplicaciones para dispositivos móviles e información sobre el ordenador, como información sobre las operaciones y la funcionalidad del Software (de aquí en adelante, "Información"). La Información puede contener datos (incluidos datos personales obtenidos de forma aleatoria o accidental) sobre el Usuario final u otros usuarios administrados, información sobre el ordenador, el sistema operativo y las aplicaciones instaladas y archivos del ordenador en el que está instalado el Software. El Proveedor tomará las medidas adecuadas para garantizar la confidencialidad de la Información recibida. Expresa su consentimiento para el envío de Información al Proveedor y, al mismo tiempo, concede al Proveedor el consentimiento necesario para el procesamiento de la Información obtenida, de acuerdo con las estipulaciones de las normas legales correspondientes. Estas funciones se utilizarán exclusivamente con dispositivos de usuarios administrados a los que el Usuario final tenga acceso legítimo. Cualquier uso ilegal se denunciará ante la autoridad competente. El Proveedor cumplirá las leyes pertinentes y colaborará con las autoridades encargadas del cumplimiento de las leyes en caso de uso indebido. Reconoce y acepta que es responsable de salvaguardar la contraseña para acceder a la Cuenta de ESET HOME y que no debe revelar su contraseña a terceros. El Usuario final es responsable de cualquier actividad que se realice utilizando las funciones del Software y la Cuenta de ESET HOME, esté autorizada o no dicha actividad. Si su Cuenta de ESET HOME se ve expuesta, notifíquesele inmediatamente al Proveedor. Reconoce y acepta que el Proveedor puede ponerse en contacto con Usted a través de la Cuenta de ESET HOME y de mensajes de Software, lo que incluye mensajes de correo electrónico con informes o notificaciones que Usted podrá personalizar. El Proveedor podrá recopilar y procesar la Información como se especifica en la Política de Privacidad y de acuerdo con la normativa legal relevante.

**Códigos.** A los códigos se les aplican las siguientes disposiciones adicionales:

ESET podrá crear y proporcionar códigos de referencia y otros códigos con fines promocionales o de marketing (de aquí en adelante, "códigos") según su propio criterio. Podrá canjear el código para prolongar la duración de la licencia en virtud de este acuerdo. ESET se reserva el derecho de desactivar el código en cualquier momento si dicho código se obtiene o utiliza de una forma que no cumpla con este acuerdo, o en caso de existir datos fehacientes que lleven a pensar que existe algún tipo de error, fraude o actividad ilegal asociados. Está obligado a cumplir las siguientes restricciones:

- i. No podrá canjear el código más de una vez.
- ii. No podrá vender, arrendar o alquilar el código ni utilizarlo para proporcionar servicios comerciales.

iii. Acepta que ESET podrá desactivar el suministro o el uso del código en cualquier momento sin responsabilidad alguna para ESET.

iv. Acepta que el código no se pueda cambiar por dinero en efectivo ni ninguna otra compensación.

v. Acepta que el código o el uso del mismo pueden estar sujetos a condiciones especiales impuestas por ESET para la campaña de referencia, promocional o marketing concreta.

EULAID: EULA-PRODUCT-EPCA; 3537.0

## Política de privacidad

La protección de los datos personales es muy importante para ESET, spol. s r. o., con domicilio social en Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovak Republic, registrada en el Registro Mercantil administrado por el Tribunal de Distrito de Bratislava I, Sección Sro, n.º de entrada 3586/B, n.º de registro de la empresa: 31333532 como Responsable del tratamiento ("ESET"). Cumplimos con el requisito de transparencia que se estipula en el Reglamento general de protección de datos de la UE ("RGPD"). Para lograr este objetivo, publicamos esta Política de privacidad con el único fin de informar a nuestros clientes ("Usuario final" o "Usted") sobre los siguientes temas de protección de datos personales:

- Fundamento jurídico del tratamiento de datos personales
- Intercambio y confidencialidad de datos
- Seguridad de datos
- Sus derechos como interesado
- Tratamiento de sus datos personales
- Información de contacto.

## Fundamento jurídico del tratamiento de datos personales

Solo hay varias disposiciones jurídicas para el tratamiento de datos que usamos de acuerdo con el marco jurídico aplicable a la protección de los datos personales. El tratamiento de los datos personales en ESET es necesario para la ejecución del [Acuerdo de licencia para el usuario final](#) ("EULA") con el Usuario final (artículo 6 1] b] del RGPD), que se aplica a la prestación de servicios o productos de ESET a menos que se indique explícitamente lo contrario, por ejemplo:

- El fundamento jurídico de interés legítimo (artículo 6 1] b] del RGPD), que nos permite tratar los datos sobre el uso que los clientes hacen de nuestros Servicios y su satisfacción para ofrecer a los usuarios los mejores niveles de protección, asistencia y experiencia que sea posible. Incluso el marketing es reconocido por la legislación aplicable como un interés legítimo, por lo que nos basamos en ese concepto para las comunicaciones de marketing con nuestros clientes.
- El consentimiento (artículo 6 1] b] del RGPD), que podemos solicitarle en situaciones concretas en las que consideramos que este fundamento jurídico es el más adecuado o si la ley lo requiere.
- El cumplimiento de una obligación legal (artículo 6 1] b] del RGPD), por ejemplo, estipulando los requisitos de comunicación electrónica o retención de facturas o documentos de facturación.

## Intercambio y confidencialidad de datos

No compartimos sus datos con terceros. Sin embargo, ESET es una empresa que opera en todo el mundo a través de empresas o socios que forman parte de su red de ventas, servicio y asistencia. La información de licencias, facturación y asistencia técnica tratada por ESET puede transferirse entre filiales o socios para cumplir el EULA en aspectos como la prestación de servicios o la asistencia.

ESET prefiere procesar sus datos en la Unión Europea (UE). No obstante, en función de su ubicación (uso de nuestros productos o servicios fuera de la UE) o el servicio que elija, puede que sea necesario transferir sus datos a un país fuera de la UE. Por ejemplo, utilizamos servicios de terceros para prestar servicios de informática en la nube. En estos casos, seleccionamos cuidadosamente a los proveedores de servicios y ofrecemos un nivel adecuado de protección de los datos mediante medidas contractuales, técnicas y organizativas. Por lo general, aceptamos las cláusulas contractuales tipo de la UE con la normativa contractual aplicable si es necesario.

En algunos países de fuera de la UE, como el Reino Unido y Suiza, la UE ya ha determinado un nivel de protección de datos comparable. Gracias al nivel de protección de datos, la transferencia de datos a estos países no requiere ninguna autorización o acuerdo especial.

## Seguridad de datos

ESET implementa medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar un nivel de seguridad apropiado para los posibles riesgos. Hacemos todo lo posible para garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resistencia de los sistemas y los servicios de procesamiento. En caso de filtración de datos que pongan en peligro sus derechos y libertades, estamos preparados para notificárselo a la autoridad supervisora correspondiente y a los usuarios finales en calidad de interesados.

## Derechos del titular de los datos.

Los derechos de los usuarios finales son importantes para nosotros, sean de un país de la UE o de fuera de la UE. Por lo tanto, en ESET les garantizamos los derechos siguientes. Para ejercer los derechos de los interesados, puede ponerse en contacto con nosotros a través del formulario de asistencia o por correo electrónico en la dirección [dpo@eset.sk](mailto:dpo@eset.sk). Le pediremos la información siguiente con fines de identificación: Nombre, dirección de correo electrónico y, si procede, clave de licencia o número de cliente y empresa. No nos envíe otros datos personales, como la fecha de nacimiento. Cabe destacar que trataremos sus datos personales con fines de identificación y procesamiento de solicitudes.

**Derecho a retirar el consentimiento.** El derecho a retirar el consentimiento solo se aplica si se tratan los datos con su consentimiento previo. Si nos da su consentimiento para tratar sus datos personales, podrá retirarlo en cualquier momento sin explicar los motivos. La retirada del consentimiento solo se aplicará en el futuro y no afectará a la legalidad de los datos tratados antes de la fecha en que se solicite.

**Derecho de objeción.** El derecho a oponerse al tratamiento se aplica si el tratamiento se basa en el interés legítimo de ESET o terceros. Si tratamos sus datos personales para proteger un interés legítimo, puede oponerse a dicho interés legítimo y al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento. La oposición solo se aplicará en el futuro y no afectará a la legalidad de los datos tratados antes de la fecha en que se solicite. Si tratamos sus datos personales con fines de marketing directo, no es necesario explicar los motivos por los que se opone. Esto también se aplica a la creación de perfiles, ya que está relacionada con el marketing directo. En el resto de casos, debe enviarnos las quejas que tenga en relación con el interés legítimo de ESET para tratar sus datos personales.

En algunos casos, a pesar de su consentimiento, podemos seguir tratando sus datos personales sobre la base de

otro fundamento jurídico (como la ejecución de un contrato).

**Derecho de acceso.** Como interesado, puede solicitar información sobre los datos personales que ESET almacena en cualquier momento sin coste alguno.

**Derecho de rectificación.** Si tratamos datos personales incorrectos de manera involuntaria, puede pedir que se corrija esta información.

**Derecho a eliminar y restringir el tratamiento de datos personales.** Como interesado, puede solicitar la eliminación o restricción del tratamiento de sus datos personales. Por ejemplo, si tratamos datos personales con su consentimiento y lo retira sin otro fundamento jurídico (como un contrato), eliminaremos sus datos personales de inmediato. Sus datos personales también se eliminarán cuando dejen de ser necesarios para los fines indicados al finalizar el periodo de retención.

Si solo utilizamos sus datos personales con fines de marketing directo y revoca su consentimiento o se opone al interés legítimo de ESET, restringiremos el tratamiento una vez que incluyamos sus datos de contacto en nuestra lista negra interna para evitar el contacto no solicitado. De lo contrario, sus datos personales se eliminarán.

Puede que estemos obligados a almacenar sus datos hasta que expiren las obligaciones de retención y los periodos emitidos por el organismo de legislación o las autoridades supervisoras. También pueden surgir periodos u obligaciones de retención porque la legislación eslovaca así lo exija. En ese caso, los datos correspondientes se eliminarán de forma rutinaria a partir de ese momento.

**Derecho a la portabilidad de datos.** Dado que es un interesado, le proporcionamos los datos personales que trata ESET en formato XLS.

**Derecho a presentar una queja.** Como interesado, puede presentar una reclamación ante una autoridad supervisora en cualquier momento. ESET se rige por la legislación de Eslovaquia y, al ser parte de la Unión Europea, en este país se debe cumplir la correspondiente legislación sobre protección de datos. La autoridad supervisora que gestiona cuestiones de datos es la Oficina de protección de datos personales de Eslovaquia, situada en Hraničná 12, 82007 Bratislava 27, Slovak Republic.

## Tratamiento de sus datos personales

Los servicios de ESET que se hayan implementado en nuestros productos se prestan en virtud de las condiciones de [EULA](#), pero algunos pueden requerir atención especial. Queremos proporcionarle más detalles sobre la recopilación de datos relacionada con la prestación de nuestros servicios. Prestamos distintos servicios descritos en el EULA y la documentación del [documentación](#). Para que todo funcione, debemos recopilar la siguiente información:

**Datos de licencias y facturación.** ESET recopila y trata el nombre, la dirección de correo electrónico, la clave de licencia y, si procede, la dirección, la afiliación y los pagos de la empresa para facilitar la activación de la licencia, la entrega de la clave de licencia, los recordatorios de caducidad, las solicitudes de asistencia, la verificación de autenticidad de la licencia, la prestación de nuestros servicios y otras notificaciones (como mensajes de marketing) en virtud de la legislación aplicable o su consentimiento. Aunque ESET debe retener la información de facturación durante un periodo de 10 años, la información de la licencia se anonimizará en un plazo máximo de 12 meses una vez que la licencia caduque.

**Actualizaciones y otras estadísticas.** Los datos tratados abarcan información relativa al proceso de instalación y a su ordenador, incluidas la plataforma en la que está instalado nuestro producto e información sobre las operaciones y la funcionalidad de nuestros productos (como el sistema operativo, información sobre el hardware, identificadores de instalación, identificadores de licencias, dirección IP, dirección MAC o ajustes de configuración

del producto). Todo ello se trata en el marco de los servicios de actualización con fines de mantenimiento, seguridad y mejora de la infraestructura de backend.

Estos datos se retienen junto con la información de identificación necesaria para las licencias y la facturación, ya que no es necesario identificar al Usuario final. El periodo de retención asciende a cuatro años.

**Parental Control.** El producto contiene funciones que permiten al Usuario final controlar el acceso de los usuarios administrados a determinado grupo de páginas web o aplicaciones para dispositivos móviles, la administración del tiempo y la búsqueda de ubicaciones. Para activar estas funciones, ESET procesa información sobre sitios web visitados, ubicaciones, aplicaciones para dispositivos móviles e información sobre el dispositivo del usuario administrado, incluida información sobre las operaciones y la funcionalidad del producto. La información también puede contener datos sobre el Usuario final u otros usuarios administrados (puede especificar los usuarios administrados por nombre, edad o incluso foto si lo desea); información sobre el sistema operativo y las aplicaciones instaladas, y archivos del dispositivo en el que está instalado el producto. Se necesita una cuenta de ESET HOME en <https://home.eset.com> para acceder cómodamente desde el navegador web a las estadísticas y los ajustes de los dispositivos gestionados. El usuario final es el encargado de gestionar el periodo de retención.

**Soporte técnico.** La información de contacto o licencia y los datos contenidos en sus solicitudes de asistencia pueden ser necesarios para el servicio de soporte. Según el canal que elija para ponerse en contacto con nosotros, podemos recopilar datos como su dirección de correo electrónico, su número de teléfono, información sobre licencias, datos del producto y descripción de su caso de asistencia. Podemos pedirle que nos facilite otra información para facilitar el servicio de asistencia. Los datos tratados para ofrecer asistencia técnica se almacenan durante cuatro años.

**Programa de mejora de la experiencia de los clientes.** Si opta por activar [Programa de mejora de la experiencia de los clientes](#), se recopilará y utilizará la información de telemetría anónima relativa al uso de Nuestros productos sobre la base de Su consentimiento.

Si la persona que utiliza nuestros productos o servicios no es el Usuario final que ha adquirido el producto o servicio ni ejecutado el EULA con ESET (como un empleado o familiar del Usuario final o una persona autorizada por este para utilizar el producto o servicio en virtud del EULA, el tratamiento de los datos se llevará a cabo según el interés legítimo de ESET conforme al artículo 6 1) f) del RGPD. De este modo, la persona autorizada por el Usuario final podrá utilizar nuestros productos y servicios en virtud del EULA.

## Información de contacto

Si desea ejercer sus derechos como titular de los datos o tiene preguntas o dudas, envíenos un mensaje a:

ESET, spol. s r.o.  
Data Protection Officer  
Einsteinova 24  
85101 Bratislava  
Slovak Republic  
dpo@eset.sk