

## ESET VPN

### Manual de usuario

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

Copyright ©2024 de ESET, spol. s r.o.

ESET VPN 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. 12/04/2024

1 ESET VPN .....	1
<b>1.1 Requisitos del sistema</b> .....	1
2 Instalación .....	1
3 Activación del producto .....	3
4 Trabajar con ESET VPN .....	3
<b>4.1 Política sin registros</b> .....	4
<b>4.2 Ubicaciones</b> .....	4
<b>4.3 Conexión</b> .....	4
<b>4.4 Configuración</b> .....	6
4.4 Configuración avanzada .....	6
<b>4.5 Ayuda y asistencia técnica</b> .....	8
5 Desactivación del producto .....	8
6 Desinstalación .....	9
<b>6.1 Acuerdo de licencia para el usuario final</b> .....	9
<b>6.2 Política de privacidad</b> .....	16

# ESET VPN

La función ESET VPN (de virtual private network, red privada virtual) forma parte del paquete ESET HOME Security Ultimate. VPN permite a los usuarios establecer una conexión de red privada cuando utilizan redes públicas y privadas. Cuando se conecta a una ubicación en la aplicación VPN, a su dispositivo se le asigna una nueva dirección IP y su tráfico en línea se protege y se cifra. Esto dificulta que terceros puedan seguir sus actividades en línea y robar datos. El cifrado se produce en tiempo real, lo que dificulta que terceros puedan seguir su actividad en línea.

## Ventajas y funciones de ESET VPN

- Impide el robo de sus datos cuando usa Wi-Fi público
- Ancho de banda ilimitado
- Configuración del proxy
- Tunelización dividida
- Suplantación de MAC

## Requisitos del sistema

Para que ESET VPN funcione correctamente, su sistema debe cumplir los siguientes requisitos de hardware y software:

### Sistemas operativos

- Microsoft® Windows® 10 v1809 y versiones posteriores  
Procesadores compatibles: x64, ARM 64
- macOS Big Sur (v11) y versiones posteriores  
Procesadores compatibles: x64, ARM M1, M2, M3
- Android 5.1 (Lollipop) y versiones posteriores
- iOS 11.0 y versiones posteriores

## Instalación

Hay cuatro formas de instalar ESET VPN:

- **Google Play.** Abra la aplicación Google Play en su dispositivo Android y busque ESET VPN:



- **App Store.** Abra la aplicación App Store en su dispositivo iOS y busque ESET VPN:



- **Desde el correo electrónico recibido por ESET:** cuando alguien quiera que usted active la función VPN, recibirá un correo electrónico con el vínculo de descarga y el código de activación. Abra el correo electrónico, haga clic en **Descargar** y [active VPN](#).
- **Desde ESET HOME:** en su cuenta de ESET HOME, descargue el instalador de ESET VPN o envíe el instalador a otro dispositivo. Para descargar ESET VPN en su dispositivo o en el de su familia o de un amigo, siga las instrucciones indicadas a continuación:

**i** Visite el [artículo de nuestra base de conocimiento](#) para obtener instrucciones visuales sobre cómo asignarse la función VPN a usted o a otra persona mediante el perfil de usuario de [ESET HOME](#).

1. [Inicie sesión](#) en su cuenta ESET HOME.
2. En el menú, haga clic en **Características de seguridad**.
3. Haga clic en la función **VPN**.
4. Elija la suscripción a la función VPN y haga clic en **Continuar**.

**i** Si no tiene una suscripción adecuada a la función VPN, haga clic en **Administrar suscripciones** para ir a la sección **Suscripciones**.

5. Elija a quién desea proteger entre los perfiles o [agregue una nueva persona](#) y haga clic en **Continuar**.
6. Elija el número de dispositivos que desea proteger y haga clic en **Enviar instrucciones**.
7. Las instrucciones de activación de VPN se enviarán a su dirección de correo electrónico o a la de otra persona. Si activa la función VPN para otra persona, haga clic en **Entendido** para que aparezca el estado de VPN "**Instrucciones de configuración enviadas al correo electrónico**." debajo del perfil de usuario.

**i** Si activa la función VPN para usted, haga clic en el botón **Descargar**, elija el sistema operativo de su dispositivo y haga clic en **Descargar VPN**.

### Windows en ARM

El instalador sin conexión está disponible para usuarios de [Windows 10](#) con **CPU ARM**. Para saber si tiene una CPU ARM:



1. Pulse la **tecla de Windows + Q** en su teclado.
2. Escriba **Acerca de su PC**.
3. El tipo de sistema se muestra en **Especificaciones del dispositivo > Tipo de sistema**.

8. En el correo electrónico recibido, haga clic en el botón **Descargar VPN**.
9. Instale la aplicación VPN y [active ESET VPN](#).

**i** Visite nuestro [artículo de la base de conocimiento](#) si desea instrucciones visuales sobre cómo instalar ESET VPN en su dispositivo.

# Activación del producto

Después de instalar ESET VPN correctamente, siga los pasos que se indican a continuación para activar ESET VPN:

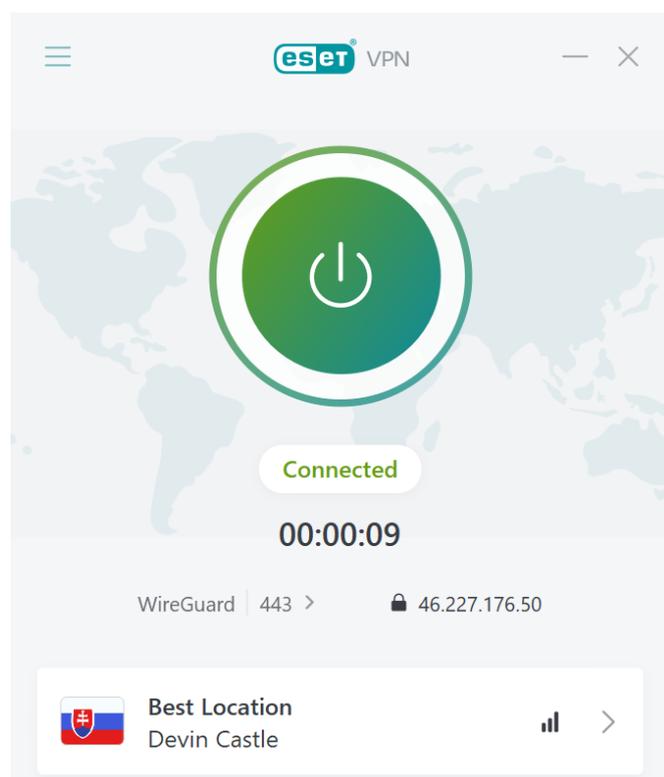
1. En el asistente de instalación, al hacer clic en **Continuar**, acepta el [Acuerdo de licencia para el usuario final](#) y la [Política de privacidad](#).
2. Introduzca el código de 10 caracteres de un solo uso que ha recibido en un correo electrónico de ESET de activación del producto.

**!** Cada **código de activación de VPN** es válido durante 24 horas, y solo se puede usar en un dispositivo.

3. Haga clic en **Activar** y [empiece a usar la aplicación ESET VPN](#).

## Trabajar con ESET VPN

Después de la activación del producto, pulse el botón de activación/desactivación para conectar ESET VPN. Su dirección IP virtual, su ubicación y su protocolo de comunicación se muestran en la ventana principal del programa.



Opciones del menú principal:

- [Conexión](#)
- [Configuración](#)
- [Ayuda y asistencia técnica](#)

# Política sin registros

ESET VPN no almacena ningún registro que pueda identificar a los usuarios. ESET VPN no guarda registros de conexión, marcas de tiempo de IP ni registros de sesión, y no supervisa la actividad de los usuarios.

Los siguientes datos no se almacenan:

- El registro histórico de las sesiones VPN
- IP de origen
- Sitios que ha visitado

Lo indicado a continuación se almacena en la memoria del servidor mientras dura la conexión del usuario. Estos datos se descartan inmediatamente cuando el usuario se desconecta:

- Identificador anónimo
- Hora de conexión
- Cantidad de datos transferida

Los siguientes datos se almacenan en una ubicación central:

- Número de conexiones en paralelo en cualquier momento dado para impedir el abuso rampante y el uso compartido de cuentas.
- Aumenta un contador que almacena el número total de bytes descargados o cargados en 30 días.

 Cualquier cosa no mencionada no se almacena.

## Ubicaciones

Puede cambiar su ubicación en cualquier momento desde la ventana principal del programa. Haga clic en la ubicación elegida y cámbiela por otra.

Las ubicaciones se dividen en dos grupos:

- **Todo**: todas las ubicaciones disponibles entre las que puede elegir. Use el campo **Buscar** para encontrar la ubicación más rápidamente.
- **Favoritos**: grupo con todas las ubicaciones que ha marcado con un signo de corazón en el grupo **Todo**.

## Conexión

### Configuración del proxy

Esta configuración solo está disponible para ordenadores. Para configurar el proxy LAN, seleccione **HTTP** en la sección **Proxy** e introduzca **Puerto**, **Dirección**, **Nombre de usuario** y **Contraseña**.

## Conexión automática

Cuando esta opción está activada, la aplicación ESET VPN se conecta a la última ubicación utilizada.

## Modo de conexión

La opción predeterminada es **Automático**, aunque puede seleccionar el modo de conexión manualmente. Seleccione **Manual** y seleccione el **Protocolo** y el **Puerto** en el menú desplegable. Hay seis protocolos disponibles, sea cual sea su sistema operativo:

- **WireGuard**: un protocolo de comunicación gratuito y de código abierto que utiliza los algoritmos indicados a continuación.
  - a)ChaCha20 para cifrado simétrico, autenticado con Poly1305
  - b)Curve25519 para ECDH
  - c)BLAKE2s para hashing y hashing con clave
  - d)SipHash24 para claves de tabla hash
  - e)HKDF para derivación de clave

Por lo general, es más rápido que los protocolos UDP y TCP y más flexible que IKEv2, lo que lo convierte en una excelente opción para proteger su actividad en línea.

- **IKEv2**: un protocolo de tunelización que proporciona una sesión segura de intercambio de claves junto con IPsec para garantizar el cifrado y la autenticación de los datos. Por lo general es el más rápido, pero se puede bloquear fácilmente. La implementación de IKEv2 utiliza AES-256-GCM para el cifrado y SHA-256 para las comprobaciones de integridad. Las aplicaciones de escritorio y Android usan ECP384 para el intercambio de claves de Diffie-Hellman (grupo DH 20) y iOS usa ECP521 para el intercambio de claves de Diffie-Hellman (grupo DH 21).
- **UDP**: este modo utiliza el protocolo OpenVPN. UDP suele ser el protocolo más rápido para ejecutar OpenVPN, porque hay menos verificación de datos, pero también se puede bloquear fácilmente.
- **TCP**: este modo utiliza el protocolo OpenVPN. Como hay varias verificaciones de datos, puede ser más lento, pero es resiliente ante malas condiciones de la red y garantiza conexiones estables.
- **Stealth**: encapsula OpenVPN en un túnel TLS mediante Stunnel. Es un túnel OpenVPN enmascarado para parecer tráfico HTTPS. Recomendamos utilizar este protocolo si todos los demás métodos fallan.
- **Wstunnel**: encapsula OpenVPN en un WebSocket. Recomendamos utilizar este protocolo si todos los demás métodos fallan.

 La implementación de OpenVPN utiliza el cifrado AES-256-GCM con autenticación SHA512 y una clave RSA de 4.096 bits. También se admite el secreto perfecto hacia adelante.

## IPv6

El Protocolo de Internet, versión 6 (IPv6) está activado de forma predeterminada. Haga clic en el botón de alternancia para desactivar la conectividad en todo el sistema.

# Configuración

El menú de configuración de VPN está dividido en las siguientes secciones:

## Abrir al iniciar

Cuando esta opción está activada, la aplicación VPN se ejecuta automáticamente al iniciarse el dispositivo.

## Mostrar notificaciones

Cuando esta opción está activada, recibe una notificación cuando la aplicación VPN se conecta o desconecta.

## Mostrar carga de ubicación

Cuando esta opción está activada, se muestra la barra verde debajo de las ubicaciones. Cuanto más larga es la barra verde, más concurrida está esta ubicación.

## Orden de las ubicaciones

En el menú desplegable, seleccione si desea organizar las ubicaciones por orden alfabético, geográficamente o por latencia.

## Idioma

Elija el idioma de la aplicación VPN.

## Tema

Seleccione el tema de la aplicación VPN entre las opciones **Oscuro**, **Claro** o **Sincronizar con la configuración del SO**.

## Configuración avanzada

# Configuración avanzada

## Opciones de la red

**Proteger redes automáticamente:** cuando esta opción está activada, todas las nuevas redes se marcan como protegidas.

**Red actual:** la red a la que está conectada actualmente su aplicación VPN.

**Otras redes:** todas las redes disponibles para la conexión de VPN.

Ajustes disponibles para todas las redes:

**Protección automática:** haga clic en el botón de alternancia para activar esta opción y VPN se conectará

automáticamente cuando el dispositivo se conecte a esta red.

**i** Para que las funciones **Protección automática** y **Proteger redes automáticamente** funcionen correctamente, debe habilitar la opción [Conexión automática](#).

**Protocolo preferido:** cuando esta opción está activada, puede seleccionar el **Protocolo** y el **Puerto** en el menú desplegable.

**i** La configuración del modo de conexión manual no se aplica si está activada la opción **Protocolo preferido**.

**Olvidar esta red:** haga clic para eliminar sus ajustes e impedir que su dispositivo se conecte a VPN automáticamente.

## Tunelización dividida

Esta función está disponible para ordenadores y para dispositivos Android. La tunelización dividida le permite decidir qué aplicaciones, IP y nombres de host pasan por el cifrado de ESET VPN y cuáles se conectan directamente a Internet.

Cuando esta opción está activada, puede seleccionar el modo **Exclusivo** o **Inclusivo** en el menú desplegable y agregar las **Aplicaciones** o hacer clic en **IP y nombres de host** y escribir la dirección IP o el nombre de host que desee incluir en el túnel VPN o excluir de dicho túnel.

## Parámetros avanzados

Los parámetros avanzados activan indicadores de funciones ocultas que no garantizan una interfaz de usuario. Por lo general, se usan para la depuración o para la solución de problemas muy avanzada.

- **ws-log-api-response:** indica a la aplicación VPN que registre el .json recibido desde el punto de acceso de API del servidor. No es necesario reiniciar la aplicación, ya que este ajuste se aplica inmediatamente.
- **ws-wireguard-verbose-logging:** indica a la aplicación que registre todos los mensajes del servicio WireGuard. De forma predeterminada, para reducir el tamaño del registro, la aplicación solo registrará los mensajes de inicio del servicio hasta que se establezca la conexión. Después, los mensajes de estado (por ejemplo, configuración de pares de claves, keepalive, etc.) se descartarán.
- **ws-screen-transition-hotkeys:** seleccione este parámetro avanzado para activar varios métodos abreviados de teclado que facilitan la captura de cada pantalla y llevan a una pantalla específica.
- **ws-use-icmp-pings:** indica a la aplicación que use pings ICMP de estilo antiguo en lugar de solicitudes curl.
- **ws-connect-show-locations 1:** mantiene abierta la bandeja de ubicaciones después de la selección de ubicación.

## Suplantación de MAC

Esta función está disponible para ordenadores. Haga clic en el botón de alternancia para activar la suplantación de MAC y seleccione la interfaz en el menú desplegable.

## Cambio automático de MAC

Haga clic en el botón de alternancia para activar el cambio automático de MAC. Cuando haya cambiado de red o se haya desconectado y vuelto a conectar a su red actual, se asignará a su dirección MAC un valor hexadecimal aleatorio para aumentar la seguridad y la protección de su dispositivo.

## Ignorar los errores de SSL

Si un dispositivo de interceptación de Seguridad de la capa de transporte (TLS) de una red intenta aplicar SSL Bumping, las llamadas a la API fallarán. Activar esta función hace las comunicaciones de la API inseguras, ya que la aplicación no validará la autenticidad del certificado TLS.

## Keepalive del lado del cliente

Keepalive del lado del cliente es una función que impide estados de túnel inactivo prolongados emitiendo paquetes ICMP ocasionales mediante el túnel.

## Ayuda y asistencia técnica

Haga clic en el icono de menú  > **Ayuda y asistencia técnica** para mostrar información sobre la asistencia técnica y herramientas de solución de problemas para resolver los problemas que pueda encontrar:

 **Acerca de ESET VPN:** muestra información sobre la versión instalada de ESET VPN y la copia de ESET VPN.

 **Página de ayuda:** haga clic en este botón para abrir las páginas de ayuda de ESET VPN.

 **Base de conocimiento:** visite la [base de conocimiento de ESET](#) para obtener respuestas a las preguntas más frecuentes y soluciones recomendadas para diferentes problemas, actualizadas regularmente por especialistas técnicos de ESET.

 **Soporte técnico:** encuentre una respuesta a su problema rápidamente [solicitando soporte](#) al departamento de soporte técnico de ESET en el sitio web de ESET.

## Desactivación del producto

Para desactivar la función ESET VPN en el perfil de usuario, siga las instrucciones que se indican a continuación:

1. Inicie sesión en su cuenta ESET HOME.
2. En el menú, haga clic en **Características de seguridad**.
3. Haga clic en **VPN**.
4. Elija el perfil en el que desea desactivar VPN.
5. Haga clic en **Desactivar VPN**.



Si desactiva la función VPN para los usuarios, perderán la protección de VPN activada en todos sus dispositivos.

6. Confirme **Desactivar VPN** y los usuarios recibirán el correo electrónico de desactivación de ESET en su dirección de correo electrónico.

7. Haga clic en **Entendido**.

## Desinstalación

Desinstale ESET VPN según su sistema operativo:

- [Desinstalar VPN de un dispositivo Windows](#)
- [Desinstalar VPN de un dispositivo macOS](#)
- [Desinstalar VPN de un dispositivo Android](#)
- [Desinstalar VPN de un dispositivo iOS](#)

## Acuerdo de licencia para el usuario final

Fecha de entrada en vigor: 15 de noviembre de 2023.

**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, número de registro comercial 31333532 ("ESET" o "Proveedor") y usted, una persona física o jurídica ("Usted" o "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>, 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.

EULAID: EULA-PRODUCT; 3537.0

# Política de privacidad

Fecha de entrada en vigor: 15 de noviembre de 2023

La protección de datos personales es especialmente importante para ESET, spol. s r. o., con domicilio social en Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovak Republic y número de registro mercantil 31333532, en calidad de responsable del tratamiento de datos ("ESET" o "Nosotros"). 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.

Esta Política de privacidad se aplica a su cuenta de ESET HOME (la "Cuenta") y al suministro y uso del sitio web [home.eset.com](https://home.eset.com), la aplicación ESET HOME y los servicios y características proporcionados por ESET mediante la Cuenta (en conjunto, los "Servicios"). De hacerse referencia en el presente documento a una Política de privacidad específica de un servicio, prevalecerán las disposiciones de la misma en caso de existir algún tipo de discrepancia.

Podemos modificar esta Política de privacidad ocasionalmente según nuestra propia discreción. Le enviaremos una notificación por correo electrónico con un enlace a la Política de privacidad modificada, o le notificaremos cuál es la versión modificada mediante una notificación en la aplicación o por otros medios electrónicos. Si no está de acuerdo con la Política de privacidad o no puede cumplirla una vez modificada, debe dejar de utilizar la Cuenta y los Servicios y desinstalarlos si corresponde. Se considerará que ha aceptado la Política de privacidad con las modificaciones correspondientes si sigue utilizando la Aplicación o los Servicios después de que entre en vigor.

Nuestros Servicios están pensados solo para adultos. Si tiene menos de dieciocho (18) años de edad, solo puede crear y utilizar la Cuenta o los Servicios relacionados si su progenitor u otro tutor legal están al tanto de la situación.

## Tratamiento de sus datos personales

La Cuenta y los Servicios los proporciona ESET en virtud de las [Condiciones de uso](#) (las "Condiciones") y, si corresponde, también en virtud del Acuerdo de licencia para el usuario final (el "EULA") del producto ESET asociado al Servicio (el "Producto") correspondiente y la aplicación ESET HOME. No obstante, algunos podrían requerir atención específica. Nos gustaría proporcionarle más detalles sobre la recopilación de datos y el tratamiento relacionados con su cuenta y la prestación de nuestros Servicios. Para que todo funcione, tenemos que recopilar la siguiente información o tener acceso a ella:

- El nombre completo, el país, la dirección de correo electrónico válida y sus credenciales de inicio de sesión son necesarios para el registro y el uso de la cuenta, para la prestación de Servicios y para la instauración, el ejercicio y la defensa de nuestras reclamaciones legales. Asimismo, obtendremos información técnica básica sobre el dispositivo y la aplicación que utiliza para iniciar sesión en su Cuenta.
  - Para contribuir a la protección de la Cuenta, cada vez que inicie sesión en ella, recopilaremos la huella digital y la dirección IP del navegador. Si se trata de una huella dactilar y una dirección IP

desconocidas, le enviaremos un mensaje de correo electrónico para informarle del intento potencialmente sospechoso de iniciar sesión en la Cuenta.

- Puede utilizar la autenticación de terceros de Apple o Google para registrarse o iniciar sesión en su Cuenta. En ese caso, trataremos su dirección de correo electrónico (proporcionada por dichos terceros) y su país durante el proceso de registro con los fines especificados anteriormente.
- La Administración de productos necesita información sobre los dispositivos administrados y las licencias del Producto para ofrecerle sus funciones de administración. En concreto, trataremos información relacionada con sus licencias del Producto, como datos relacionados con el tipo de licencia del Producto que tiene (por ejemplo, si es gratuita, de prueba, de pago, etc.), la validez de la licencia, el estado de activación y la identificación de la licencia. En relación con los dispositivos asociados a su Cuenta, se tratarán datos sobre el nombre y tipo del dispositivo, su sistema operativo, el estado de seguridad, los Productos activados y los datos que permitan la identificación del dispositivo. En el caso de dispositivos que usan sus licencias de Producto pero no están asociados a su Cuenta (o se han compartido con otra persona y están asociados a su Cuenta), solo se tratará información limitada, como el nombre y tipo del dispositivo, el modelo y la fecha de activación del Producto.
  - Si es propietario de una licencia del Producto y decide compartirla con un amigo o un familiar, puede hacerlo utilizando la función de uso compartido disponible desde su Cuenta, en la que podrá introducir su dirección de correo electrónico. Solo trataremos la dirección de correo electrónico de este amigo para que pueda utilizar el Producto o Servicio correspondientes y enviarle la invitación al servicio. Su amigo podría ver su dirección de correo electrónico en el mensaje que le enviamos para que sepa quién inició el proceso. Su amigo puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento para solicitar que eliminemos sus datos de nuestra base de datos. Usted podrá dejar de compartir su Licencia en cualquier momento.
  - Si no es el propietario de una licencia del Producto, pero alguien ha compartido su licencia del Producto con Usted, la dirección de correo electrónico que proporcione durante el registro de la Cuenta será visible para el propietario de la licencia del Producto. Tenga en cuenta que solo Usted podrá acceder a información completa sobre los dispositivos asociados a su Cuenta. El propietario de la licencia solo podrá ver información limitada sobre su dispositivo como se describe anteriormente.
- Sistema de Reputación ESET LiveGrid®. Este sistema mejora nuestra protección contra malware comparando los hashes de los archivos que analiza con una base de datos en la nube de archivos seguros y no seguros. Para ello, utilizamos hashes unidireccionales relacionados con amenazas potenciales, asegurándonos de no identificar nunca al usuario en el proceso.
- Sistema de Respuesta ESET LiveGrid®. Para adelantarnos a las nuevas amenazas, confiamos en este sistema. La recopilación de muestras y metadatos sospechosos nos permite responder rápidamente a los riesgos emergentes. Esto es lo que podríamos recopilar con su ayuda:
  - Posibles muestras de malware u otros archivos cuestionables
  - Detalles de uso de Internet como direcciones IP, direcciones de sitios web y datos de red
  - Información de informes de bloqueo y volcados

Aunque solo queremos recopilar los datos necesarios, a veces nos llega información no intencionada, como datos que están dentro de malware o incrustados en nombres de archivo y URL. Tenga la seguridad de que no utilizamos estos datos no intencionados en nuestros sistemas principales ni para los fines establecidos en esta política.

Todos los datos que obtenemos mediante el Sistema de Respuesta ESET LiveGrid® se tratan sin identificar al usuario, garantizando la seguridad y la privacidad de su identidad. Eliminaremos todos los mensajes de correo electrónico clasificados por usted como spam o marcados por nuestro servicio en el plazo de un (1) mes.

- ESET Parental Control contiene funcionalidades que le permiten controlar el acceso de los usuarios

administrados (como sus hijos) a determinados grupo de páginas web o aplicaciones para dispositivos móviles, la administración del tiempo, la aplicación de reglas de gestión del tiempo para usuarios y la búsqueda de ubicación de su dispositivo. Para activar estas funciones, y según la forma exacta en la que configure las reglas para los usuarios administrados, ESET Parental Control envía información a ESET, incluida información sobre sitios web visitados, ubicaciones físicas, aplicaciones para dispositivos móviles e información sobre el dispositivo, como información sobre las operaciones y la funcionalidad de ESET Parental Control. La información puede contener datos sobre Usted u otros usuarios administrados (Usted puede especificar los usuarios administrados por nombre, edad o incluso foto si lo desea) o información sobre el dispositivo controlado, como el sistema operativo y las aplicaciones instaladas. Los datos recopilados a través de ESET Parental Control solo se tratarán para prestarle el Servicio y se eliminarán entre los sesenta (60) y noventa (90) días posteriores a su recopilación.

- <%ESET\_ANTITHEFT%> le ayuda a evitar la pérdida o el uso inadecuado de datos esenciales en conexión directa con la pérdida o el robo de un ordenador u otro dispositivo en el que esté instalado. Esta función está desactivada en la configuración predeterminada del Producto correspondiente. Si opta por activar esta función, se recopilarán y enviarán a ESET datos sobre el dispositivo perdido, datos entre los que se pueden incluir, según como haya configurado el Servicio exactamente, datos relacionados con la ubicación de red del dispositivo, contenido mostrado en la pantalla, configuración del dispositivo y datos grabados mediante una cámara conectada. Los datos recopilados a través de <%ESET\_ANTITHEFT%> solo se tratarán con el fin de prestarle el Servicio y se eliminarán un (1) año después de su recopilación.
- ESET Password Manager le permite almacenar sus contraseñas, sus números de tarjetas de crédito u otros datos en la aplicación instalada localmente y sincronizarlos y utilizarlos en todos sus dispositivos. Los datos que guarde en la aplicación solo se almacenarán localmente en sus dispositivos, y estarán protegidos y cifrados por su contraseña maestra. Para permitir el uso de dichos datos en sus dispositivos, también se almacenan en nuestros servidores o en los servidores de nuestros proveedores de servicios, pero solo cifrados, para que solo Usted pueda acceder a ellos. Ni ESET ni nuestros proveedores de servicios tienen acceso a los datos cifrados ni almacenan su contraseña maestra. Solo usted tiene la clave para descifrar los datos. Puede activar este servicio desde su Cuenta: para ello, introduzca su dirección de correo electrónico o la dirección de correo electrónico de un amigo al que desee permitir utilizar el servicio con la licencia de su producto. Si desea obtener más información sobre el tratamiento de datos personales que se realiza con ESET Password Manager, consulte la [Política de privacidad](#) especial.
- VPN no aplica retención a los registros.
- **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.
- La información de contacto y los datos contenidos en sus solicitudes de soporte pueden ser necesarios para proporcionarle soporte si lo solicita. 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 del Producto, datos del Producto y descripción de su caso de asistencia. Podemos pedirle que nos proporcione información adicional para facilitar el servicio de asistencia y para permitirnos resolver el problema que tiene.
- Utilizamos la API de análisis de códigos de barras de Google para activar la función de lectura de códigos QR en nuestra aplicación. La imagen capturada solo se procesará en su dispositivo. No obstante, la API de Google puede enviar a Google la información técnica relacionada con el uso y el rendimiento de la API que se necesita para mantener, depurar y mejorar la API con fines de análisis y diagnóstico de uso. Para obtener más información sobre este tratamiento y los datos recopilados, consulte la [información de privacidad de la API de Google](#).

Además, podemos tratar los datos obtenidos durante la prestación de nuestros Servicios con algunos fines adicionales:

- Podemos utilizar sus datos de contacto o su Cuenta para comunicarnos con Usted en relación con los Productos o los Servicios que utiliza, como para proporcionarle informes y notificaciones relacionados con

el Servicio, para obtener más información sobre sus necesidades y su satisfacción con nuestros Servicios, pero también para enviarle publicidad de nuestros productos y servicios que son similares a los que Usted utiliza, a menos que opte por renunciar a la recepción de dicha comunicación de marketing.

- Podemos tratar datos estadísticos agregados relativos al uso de nuestros Servicios para mejorar tanto los Productos como su usabilidad, analizar su rendimiento y corregir cualquier error que se produzca.
- En función de su consentimiento previo, podemos recopilar y tratar datos técnicos relacionados con los bloqueos de la aplicación (como información del dispositivo, identificador de instalación, seguimientos de bloqueo o minidump de bloqueo) para obtener información sobre los bloqueos o sus causas y garantizar que la aplicación esté totalmente operativa. Usamos Google para recopilar y analizar esos datos. Para obtener más información sobre este tratamiento y los datos recopilados, consulte la [política de privacidad de la Google](#) correspondiente.

## Cookies

Para que nuestro sitio web y nuestros Servicios funcionen correctamente, también podemos almacenar algunas cookies en su navegador web, ya sea cuando visita nuestro sitio web, cuando inicia sesión en su Cuenta o cuando usa un Servicio concreto. De forma predeterminada, solo usamos las cookies estrictamente necesarias para el funcionamiento de nuestro sitio web y los Servicios que Usted solicita. Le pediremos su consentimiento para utilizar cookies que no sean las estrictamente necesarias. Para obtener más información sobre el tratamiento de las cookies, consulte nuestra [Política de cookies](#).

## 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.

Usamos servicios de terceros y colaboramos con los [encargados del tratamiento externos](#) para prestar nuestros servicios de informática en la nube, facturación, etc.

## 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.

## 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