

ESET HOME

用户指南

[单击此处显示此文档的联机版本](#)

版权所有 ©2024, 所有者 ESET, spol. s r.o.

ESET HOME 由 ESET, spol. s r.o. 开发

有关详细信息, 请访问 <https://www.eset.com>

保留所有权利。未经作者书面许可, 不得以任何形式或任何方式 (电子、机械、影印、录制、扫描或其他方式) 复制、在检索系统中存储或传输本文档的任何部分。

ESET, spol. s r.o. 保留更改任何所述应用程序软件的权利, 恕不另行通知。

技术支持 <https://support.eset.com>

修订日期 2024年m月12日

1 ESET HOME 介绍	1
1.1 新功能	2
1.2 系统要求	3
1.3 产品和安全功能	3
2 ESET HOME 移动应用程序	5
2.1 应用程序设置	6
3 入门	6
4 注册	8
4.1 在 ESET HOME 应用程序中注册	10
5 使用 ESET HOME	10
5.1 ESET HOME 帐户管理	12
5.1 如何登录到 ESET HOME 帐户	13
5.1 社交媒体登录	14
5.1 社交媒体登录失败 - 电子邮件地址已被使用	16
5.1 更改 ESET HOME 帐户设置	17
5.1 删除您的 ESET HOME 帐户	18
5.1 管理登录设备和登录历史记录	19
5.2 订阅和订阅管理	19
5.2 添加订阅	20
5.2 共享订阅	21
5.2 订阅使用情况	22
5.2 订阅自动续订	23
5.2 订阅已过度使用/已泄露时该怎么办	25
5.2 订阅状态和删除	25
5.3 设备	25
5.3 添加设备	27
5.3 删除设备	29
5.4 ESET 防盗	31
5.4 Windows 帐户未受密码保护	31
5.4 Phantom 帐户问题	32
5.4 已启用实际帐户的自动登录功能	33
5.4 已启用 Phantom 帐户的自动登录功能	34
5.4 受 ESET 防盗 保护的的设备	34
5.4 状态	35
5.4 ESET 防盗 状态	36
5.4 活动	36
5.4 位置	37
5.4 图片	37
5.4 IP 地址	37
5.4 报告的可疑行为	38
5.4 优化	38
5.4 已禁用位置服务	39
5.4 未使用 GPS 服务	39
5.4 未启用屏幕锁定保护	39
5.4 移动数据已禁用	40
5.4 不存在 Google Play 服务	40
5.4 消息	40
5.4 消息历史记录	40
5.4 设置	41
5.4 帮助主题	41

5.4 添加新设备ESET 防盗	42
5.4 在遇到抢劫的情况下应如何操作	45
5.4 无可用的位置	46
5.4 资源	46
5.5 用户配置文件	47
5.6 双重身份验证	48
5.7 通知	50
6 卸载	51
7 常见问题解答	51
7.1 我忘记了我的 ESET HOME 密码	54
7.2 密码已泄露	55
7.3 使用条款	56
7.3 数据处理协议	64
7.3 标准合同条款	65
7.3 ESET HOME 应用程序的 最终用户许可协议	89
7.4 隐私策略	93
7.5 Cookie 策略	97

ESET HOME 介绍

ESET HOME 会连接多个功能，以帮助您导航，并充分利用您家庭版的 ESET 产品。

ESET HOME 会提供以下功能和应用程序：



设备管理

通过设备管理，可以访问安装有与您的 ESET HOME 帐户相连的 ESET 产品的设备相关信息，也可以访问由您的帐户管理的订阅激活的计算机相关信息，还可以停用设备上的 ESET 产品。

- [设备管理 – 联机帮助](#)



订阅管理

通过订阅管理，可以查看有关每个订阅的基本信息、订阅状态、订阅到期日期、激活的设备数，以及订阅过度使用或订阅已到期警告（如适用）。还可以与其他用户共享订阅。

- [订阅管理 – 联机帮助](#)



ESET 防盗

ESET 防盗 是 ESET 安全产品为家庭版用户提供的一项特殊功能。ESET 防盗 会使用诸如地理 IP 地址查询、网络摄像头图像捕捉、用户帐户保护和设备监控之类的技术，这些技术会有助于您和执法机构定位丢失或被盗的笔记本电脑或移动设备。ESET 防盗 会将您的 ESET 产品与 ESET HOME 门户相连，以让您可以在任何设备上通过 Web 浏览器查看计算机或移动设备上发生的活动，从而更易于跟踪。

ESET 防盗 不是作为独立应用程序提供的，而是作为以下产品中的一个功能提供：

- ESET Smart Security Premium (Windows)
- ESET Internet Security (Windows)
- ESET Mobile Security (Android)

[ESET 防盗 – 联机帮助](#)



ESET Parental Control

ESET Parental Control Web 服务是 ESET Parental Control 应用程序的一个附加功能，用于保护孩子在其智能手机和平板电脑上免受威胁。该应用程序是一个与 ESET HOME 完全集成的独立 Android 应用程序，因此家长不仅可以从 ESET Parental Control 应用程序，还可以从任何 Web 浏览器（通过登录到其 ESET HOME 帐户）来监视和调整其孩子的在线活动。

- [ESET Parental Control - 联机帮助](#)



ESET Password Manager

ESET Password Manager 是 ESET Small Business Security、ESET Security Ultimate 和 ESET Smart Security Premium 订阅的一部分。该功能会保护和存储您的密码和个人数据，并包含一个表单填写功能，该功能通过自动并准确地填写 Web 表单来节省时间。

ESET Password Manager 是作为 iOS 和 Android 系统的应用程序以及浏览器扩展提供的。

- [ESET Password Manager - 联机帮助](#)



要访问 ESET HOME 门户功能，[必须创建 ESET HOME 帐户](#)。



ESET VPN

ESET VPN（虚拟专用网络）功能是 ESET Small Business Security 和 ESET HOME Security Ultimate 软件包的一部分。VPN 允许用户在使用公用和专用网络时建立专用网络连接。

- [ESET VPN - 联机帮助](#)

新功能

已添加

- ESET HOME 面板上的[侧边菜单](#)
- 面向小型办公室和家庭办公室细分市场的新提供项 – [ESET Small Business Security](#)
- 将安装程序下载到[给定订阅中的 Windows Server](#) 的选项。
- 有关给定订阅中已购买并激活的 Password Manager、VPN 和服务器单位数的信息。

已改进

- [订阅详细信息](#)页的设计。
- [保护此/其他设备](#)流。

系统要求

适用于 Android 和 iOS 的 ESET HOME Web 门户和应用程序仅面向特定软件版本提供，如下表中所示。

产品	软件要求
ESET HOME Web 门户	Google Chrome 版本 60 或更高版本 Microsoft Edge(Chromium 版本) 版本 79 或更高版本 Mozilla Firefox 版本 63 或更高版本 Safari 版本 10.1 或更高版本
ESET HOME Android 应用程序	Android 6.0 或更高版本
ESET HOME iOS 应用程序	iOS 14 或更高版本

ESET HOME 与 ESET 产品的兼容性取决于版本。下表显示了此兼容性的最低支持版本。

产品	版本
ESET NOD32 Antivirus ESET Internet Security ESET Smart Security Premium	16.2 或更高版本
ESET Mobile Security	8.2 或更高版本

订阅限制



每个帐户的订阅数量限制为 10 个订阅。
如果要管理更多的订阅和设备，ESET 建议您切换到 ESET 企业版产品，并将 [ESET Business Account](#) 用于订阅管理。

产品和安全功能

i 某些产品和安全功能可能未以您的语言/在您的地区提供。

产品和功能按以下订阅层提供：

ESET Small Business Security

您可以激活的产品和功能如下表所示：

产品	Windows	macOS	Android	iOS	Windows Server
ESET Small Business Security	✓				
ESET Cyber Security		✓			
ESET Mobile Security			✓		

产品	Windows	macOS	Android	iOS	Windows Server
ESET Smart TV Security			✓		
ESET Safe Server					✓
功能					
ESET Password Manager	✓	✓	✓	✓	✓
ESET VPN	✓	✓	✓	✓	

ESET Home Security Ultimate

您可以激活的产品和功能如下表所示：

产品	Windows	macOS	Android	iOS
ESET Security Ultimate	✓			
ESET Smart Security Premium	✓			
ESET Internet Security	✓			
ESET NOD32 Antivirus	✓			
ESET Cyber Security		✓		
ESET Mobile Security			✓	
ESET Parental Control			✓	
ESET Smart TV Security			✓	
功能				
ESET Password Manager	✓	✓	✓	✓
ESET VPN	✓	✓	✓	✓

ESET Home Security Premium

您可以激活的产品和功能如下表所示：

产品	Windows	macOS	Android	iOS
ESET Smart Security Premium	✓			
ESET Internet Security	✓			
ESET NOD32 Antivirus	✓			
ESET Cyber Security		✓		
ESET Mobile Security			✓	
ESET Parental Control			✓	
ESET Smart TV Security			✓	
功能				
ESET Password Manager	✓	✓	✓	✓

ESET Home Security Essential

您可以激活的产品如下表所示：

产品	Windows	macOS	Android	iOS
ESET Internet Security	✓			
ESET NOD32 Antivirus	✓			
ESET Cyber Security		✓		
ESET Mobile Security			✓	
ESET Parental Control			✓	
ESET Smart TV Security			✓	

独立订阅

以下产品以独立订阅的形式提供：

产品	Windows	macOS	Android	iOS
ESET NOD32 Antivirus	✓			
ESET Mobile Security			✓	
ESET Parental Control			✓	
ESET Smart TV Security			✓	

您过去购买过 ESET 吗？

下表显示了您可以根据过去的购买激活的产品：

安全解决方案	产品
Premium 版本安全防护 Windows macOS Android	ESET Smart Security Premium, ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro, ESET Mobile Security, ESET Parental Control, ESET Smart TV Security
高级安全防护	ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro, ESET Mobile Security, ESET Parental Control, ESET Smart TV Security
基本安全防护 Windows macOS	ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security
ESET Family Security Pack Windows macOS Android	ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro, ESET Mobile Security, ESET Parental Control, ESET Smart TV Security
ESET Parental Control (Android)	ESET Parental Control
ESET Mobile Security Premium (Android)	ESET Mobile Security, ESET Smart TV Security

ESET HOME 个应用程序



获取 ESET HOME 应用程序



在安装完成后，创建 [ESET HOME 帐户](#)或[登录](#)

比较 ESET HOME Web 门户和应用程序

功能	Web 门户	Android 应用程序	iOS 应用程序
已连接设备列表、安全状态和管理	✓	✓	✓
订阅列表、管理和共享	✓	✓	✓
下载 ESET 产品	✓	✓	✓
续订订阅	✓	✓	✗
安全、订阅和帐户通知	✓	✓	✓
ESET 防盗	✓	✗	✗
ESET Parental Control for Android	✓	✗*	✗
Password Manager	✓	✗*	✗
PIN 或生物识别身份验证	✗	✓	✓
新功能	✓	✓	✓
报告问题并发送反馈	✓	✓	✓
帐户设置	✓	✓	✓

* 适用于 Android 的 ESET Parental Control 是一款独立应用程序。

*ESET Password Manager 是适用于 Android/iOS 的独立应用程序。

应用程序设置

点击主菜单按钮  > **应用程序设置**，以调整应用程序语言和推送通知。

应用程序语言 – 该应用程序有 40 种以上的语言可用。在此处选择应用程序的显示语言。

身份验证设置 – 设置 **PIN**，或使用**生物识别登录**登录您的 ESET HOME 应用程序。

接收推送通知 – 启用或禁用要通过 ESET HOME 应用程序发送给设备的简短消息和警报（与订阅和设备有关）。

发送崩溃报告 – 启用时，崩溃报告可帮助 ESET 分析错误并跟踪性能问题。

入门

通过创建 ESET HOME 帐户，您可以了解和管理订阅和连接的设备保护。ESET HOME 还提供了多个功能，如 ESET Parental Control 可用于保护孩子在其智能手机和平板电脑上免受威胁。ESET Password Manager 可用于

保护和存储密码和个人数据；以及 ESET 防盗 可用于定位丢失或被盗的笔记本电脑或移动设备。有关详细信息，请阅读 [ESET HOME 功能](#)。

i 当您仅将 ESET Small Business Security 或 ESET Safe Server 订阅与 ESET HOME 帐户关联时，只有 [Password Manager](#)、[VPN](#) 和 Anti-Theft 功能可用。将 [ESET HOME 订阅](#) 添加到 ESET HOME 帐户后，将显示所有功能。

在创建 ESET HOME 帐户后，首先添加订阅并保护设备。在 ESET HOME 主屏幕上，单击**开始使用**，然后根据下面的偏好继续操作：

添加订阅和下载保护

1. 选择**添加订阅和下载保护**并单击**继续**。
2. 键入**激活密钥**，然后单击**添加订阅**。如果您还没有订阅，则返回并选择**购买订阅**，或通过单击**免费试用保护**来获得免费试用版订阅。

i 要管理订阅，请参阅[订阅和订阅管理](#)。

3. 现在，您的订阅处于活动状态，您可以：
 - a) 使用步骤 2 中的过程**添加另一个订阅**。
 - b) **保护设备** – 直接从 ESET HOME 下载 ESET 产品，然后[连接设备到 ESET HOME 帐户](#)以查看和管理功能。可以保护当前/其他设备，也可以按照以下说明操作以与其他人共享保护：

! 您可以在 macOS 设备上激活保护，但这些设备不会在您的 ESET HOME 帐户中**显示为已连接的设备**。您不会在 ESET HOME 中看到它们的安全状态。

保护此设备 – 将 ESET 产品安装程序下载到您当前使用的设备，然后激活 ESET 产品。

4. 若要在当前设备上下载安装程序，请单击**保护此设备**，然后单击**继续**。如果您没有可用的订阅单位，请[删除某些设备](#)、[购买新的订阅](#)或增加现有订阅容量。

! 订阅到期后，单击**续订**或通过单击**已续订订阅或有新订阅？**来添加新的订阅。

5. 如果您有多个符合条件的订阅，请选择订阅，然后单击**继续**。若要保护 [Windows Server](#) 设备，请单击**单击此处下载适用于 Windows Server 的病毒防护**，然后按照屏幕上的说明进行操作。

保护台 Android 设备。

i 如果保护 Android 设备，系统会将您重定向到 Google Play 存储以下载最新版本的 ESET Mobile Security 或直接重定向到已下载的 ESET Mobile Security 应用程序。在激活 ESET Mobile Security 后，设备将**自动连接到 ESET HOME 帐户**。
对于 Android 设备，还可使用免费版本的 ESET Mobile Security。

6. 单击**下载病毒防护**。
7. 单击**知道了**。
8. 打开下载的安装程序，然后激活 ESET 产品。

保护其他设备

✓ [通过电子邮件发送下载链接](#) – 发送 ESET 产品安装程序以在其他设备上激活保护。

4. 选择**通过电子邮件获取软件安装程序**，然后单击**继续**。
5. 选择下面列出的操作系统，然后单击**继续**。您将看到具有要保护的操作系统 ESET 产品。

i 如果您没有用于保护所需操作系统的合格订阅，请[购买新的订阅](#)并将其添加到您的 [ESET HOME 帐户](#)。

- **Windows** – 发送安装程序，该安装程序可引导您完成 ESET Windows 家庭版产品安装。
 - **macOS** – 选择一种语言并发送 ESET Cyber Security 保护。
 - **Android** – 将下载链接发送到 Android 设备。该链接会将您重定向到 Google Play 存储以下载最新版本的 ESET Mobile Security 或直接重定向到已下载的 ESET Mobile Security 应用程序。
 - **Windows Server** – 为 Windows Server 设备发送 ESET Safe Server 保护。此保护是 [ESET Small Business Security 订阅层](#)的一部分。
6. 选择合格订阅，然后单击**继续**。
 7. 键入您可以在要保护的设备上访问的电子邮件地址。
 8. 单击**发送病毒防护**，然后保护会发送到输入的电子邮件地址。
 9. 从收到的电子邮件中下载安装程序，然后按照安装程序的说明激活 ESET 产品。
 10. 单击**知道了**。
 11. 在 Windows 或 macOS 设备上成功激活 ESET 产品后，请[连接设备到 ESET HOME 帐户](#)。在激活 ESET Mobile Security 后，设备会自动连接到 ESET HOME 帐户。
- ✓ **共享订阅** 共享您的订阅，允许其他人通过自己的 ESET HOME 帐户在其设备上安装和管理 ESET 保护。只能共享使用 Windows 操作系统和 macOS 的设备。

如果订阅未过度使用并有可用的[席位](#)，则可以[与其他人共享订阅](#)。

4. 选择**共享订阅**，然后单击**继续**。
5. 选择订阅，然后单击**继续**。

i 只能与一个或多个免费订阅单位共享一个订阅。要释放订阅单位，请[删除您不再使用的设备](#)。

6. 使用“+”和“-”按钮，选择要保护的设备数量。
7. 键入要向其发送保护的电子邮件地址，然后单击**共享订阅**。
8. 单击**知道了**。

购买订阅

选择**购买订阅**后，单击**继续**，您将重定向到 [ESET eStore](#)，您可以在其中购买订阅。然后登录到您的 [ESET HOME 帐户](#)以[保护您的设备](#)。

免费试用防护

1. 选择**免费试用保护**，然后单击**继续**。
2. 选择要保护设备的操作系统，然后单击**继续**。
3. 单击：
 - a) **下载保护** – 将下载安装程序以保护您的当前设备。
 - b) **发送电子邮件** – 保护将发送到输入的电子邮件地址。

注册

强制性帐户

! 如果您购买了 ESET Home Security Ultimate、ESET Home Security Premium 或 ESET Home Security Essential 订阅层，则必须创建一个 ESET HOME 帐户才能下载和使用 [ESET 产品和功能](#)。

使用以下方法之一创建新的 ESET HOME 帐户：

- 在 [ESET HOME Web 门户](#)上
- 在 [ESET HOME 应用程序](#)中
- 在 [ESET Windows 家庭版产品的主程序窗口](#)中
- 在 [ESET Parental Control 应用程序](#)的激活过程中
- 入站 [ESET Mobile Security](#)

为了使适用于 Windows 和 Android 的 ESET 家庭版产品能够正常使用[ESET HOME 功能](#)，必须创建一个 ESET HOME 帐户。要创建 ESET HOME 帐户，请使用 Google 帐户或 Apple ID 或电子邮件地址和密码登录。



如果您使用 Google 帐户或 Apple ID 创建帐户，则必须创建一个单独的 ESET HOME 密码才能使用 ESET 防盗或 ESET Parental Control 或将 Google 帐户或 Apple ID 与 ESET HOME 帐户解除关联。

在 ESET HOME Web 门户中，使用电子邮件地址和密码创建帐户

1. 访问 [ESET HOME 门户](#)
2. 单击**创建帐户**



若要使用 ESET HOME 社交媒体帐户创建帐户，请单击 Google/Apple 按钮并键入您的 Google 帐户或 Apple ID。您将登录到您的 ESET HOME 帐户。

3. 键入有效的电子邮件地址，然后单击**继续使用电子邮件**
4. 键入密码，然后选择相应国家/地区。这些字段是注册时的必填字段。

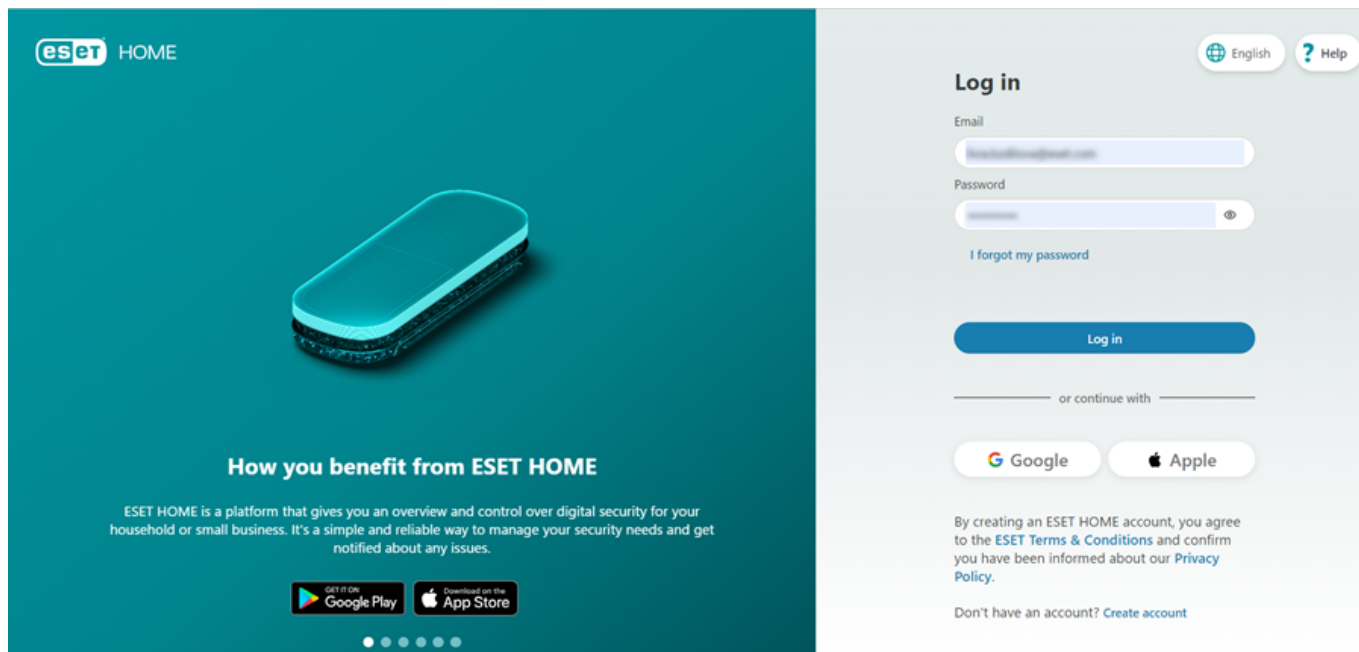


您的密码必须至少包含 10 个字符，并且至少包含一个：

- 小写字母
- 大写字母
- 号码




5. 单击 **创建帐户并登录**
6. 验证电子邮件将发送到您的电子邮件地址。单击电子邮件中的链接，以确认您的注册。系统会将您自动登录到您的帐户。

在创建 ESET HOME 帐户后，即可访问所有 ESET 联机帮助，包括 ESET 防盗。有关详细信息，请参阅[如何添加新设备和激活 ESET 防盗](#) 联机帮助部分或 [ESET 防盗 知识库文章](#)（未提供所有语言版本）。





在 ESET HOME 应用程序中注册

要在应用程序中创建 ESET HOME 帐户，请按照以下步骤操作：

1. 打开 ESET HOME 应用程序 
2. 点击**删除帐户** 
3. 选择国家/地区，然后点击**继续** 
4. 键入有效的电子邮件地址和密码。

您的密码必须至少包含 10 个字符，并且至少包含一个：

- 小写字母
- 大写字母
- 号码

5. 点击**继续** 
6. 您已登录。点击**继续** 
7. 选择身份验证，然后点击**继续** 
8. 如果要接收通知，请点击**允许**；否则，请点击**跳过**。您可以随时在[应用程序设置](#)中更改此设置。

i 若要使用社交媒体帐户创建 ESET HOME 帐户，请点击 Google/Apple 按钮，然后键入您的 Google 帐户信息或 Apple ID。您将登录到您的 ESET HOME 帐户。

9. ESET 将向您发送一封电子邮件以验证并激活您的帐户。请按照该电子邮件中的说明进行操作。

使用 ESET HOME

ESET HOME Web 门户和应用程序分为以下几个部分：

主屏幕

在主屏幕中，您可以访问以下部分：

- [订阅](#)
- [设备](#)
- [功能](#)
- 语言
- [通知](#)
- [您的 ESET HOME 设置](#)

侧边菜单

单击菜单底部的向右展开箭头图标 » 以查看内容。主菜单包含：

-  概述

保护

-  [设备](#)
-  [订阅](#)

功能

-  [安全功能](#)
-  [VPN](#)
-  [身份保护](#)（仅限美国用户）
-  [Password Manager](#)
-  [ESET 防盗](#)
-  [家长控制](#)




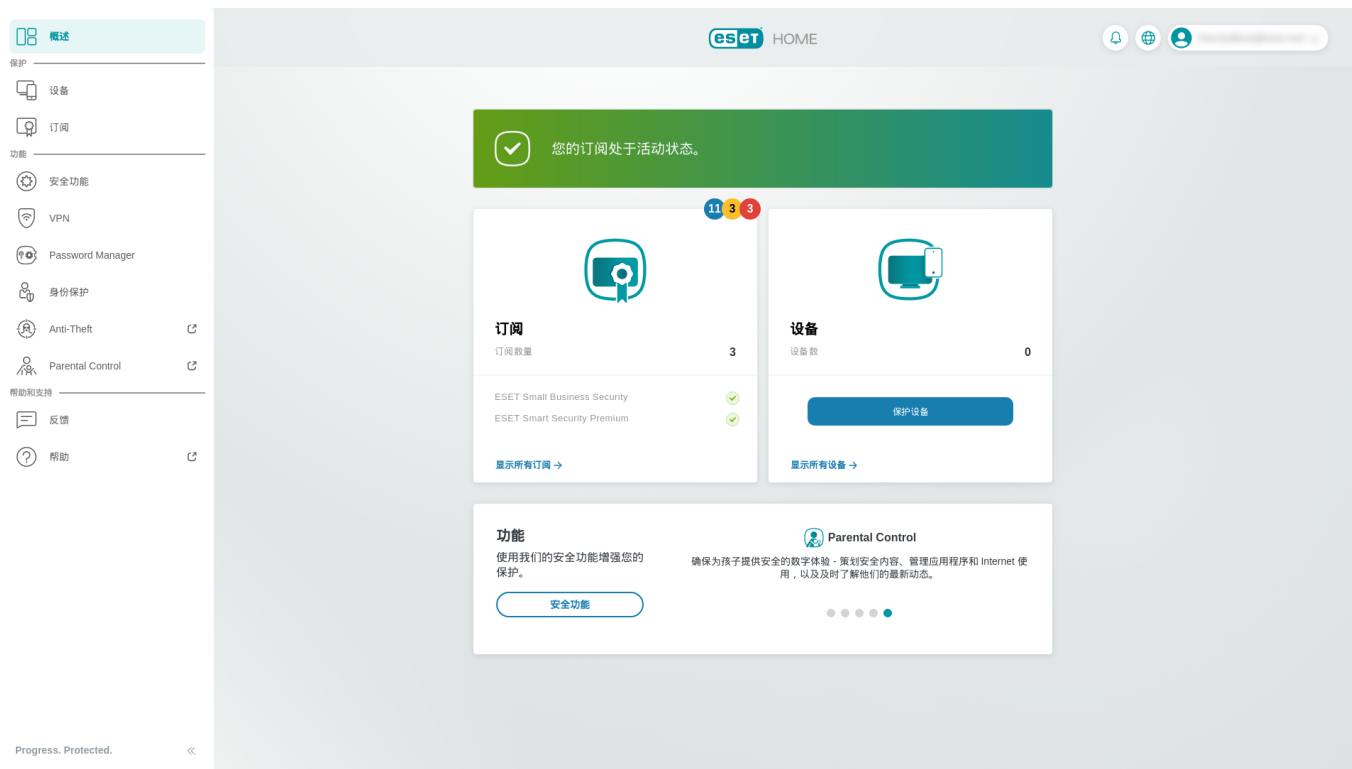
当您仅将 ESET Small Business Security 或 ESET Safe Server 订阅与 ESET HOME 帐户关联时，只有 [Password Manager](#)、[VPN](#) 和 Anti-Theft 功能可用。将 [ESET HOME 订阅](#) 添加到 ESET HOME 帐户后，将显示所有功能。

设置（仅适用于 ESET HOME 应用程序）

-  [应用程序设置](#)

帮助和支持

-  反馈
-  帮助



ESET HOME 帐户管理

要管理您的 ESET HOME 帐户，您需要[登录](#)。

如果您没有 ESET HOME 帐户，则必须创建一个帐户。要执行此操作，请单击[创建帐户](#)。有关 ESET HOME 帐户创建的更多帮助，请：

- 按照此联机帮助的[创建新的 ESET HOME 帐户](#)章节中的说明进行操作。
- 有关使用 ESET Windows 家庭版产品的详细说明，请[参阅 ESET 知识库文章](#)。
- 有关使用 ESET Mobile Security 的详细说明，请[参阅 ESET 知识库文章](#)。

创建 ESET HOME 帐户（如下图中所示）非常快捷并且完全免费。



可以通过以下应用程序管理您的 ESET HOME 帐户：



选中**保持登录状态**旁边的复选框，以将您的凭据保存在 ESET HOME 上，以后将自动登录。考虑到潜在的安全风险，如果您不是从自己的计算机或设备访问 ESET HOME，请勿选择此选项。您的浏览器必须允许 Cookie，否则此选项不起作用。


如何登录到 ESET HOME 帐户

使用 ESET HOME Web 门户登录到您的 ESET HOME 帐户

✓ [ESET HOME 电子邮件和密码](#)

1. 访问 [ESET HOME Web 门户](#)
2. 键入您的电子邮件地址和密码。
3. 单击**登录**

✓ [Google 帐户](#)


1. 在 [ESET HOME Web 门户](#)上，单击 Google 图标 
2. 选择您的 Google 帐户。
3. 如果您首次使用 Google 帐户连接到现有 ESET HOME 帐户，系统会提示您键入 ESET HOME 密码。
4. 单击**登录**

✓ [Apple ID](#)


1. 在 [ESET HOME Web 门户](#)上，单击 Apple 图标 
2. 键入您的 Apple ID 地址和密码。
3. 单击**登录**
4. 键入发送到您 Apple 设备的代码。
5. 单击**继续**
6. 如果您信任 Web 浏览器，请单击**信任**
7. 单击**继续**，以使用您的 Apple ID 访问 ESET HOME
8. 如果您首次使用 Apple ID 连接到现有 ESET HOME 帐户，系统会提示您键入 ESET HOME 密码。
9. 单击**登录**

重置密码（根据需要）

[我忘记了我的 ESET HOME 密码](#)

 您的 ESET HOME 电子邮件和密码必须不同于您的 ESET 存储电子邮件和密码。

首次登录到 ESET HOME 应用程序

1. 打开 ESET HOME 应用程序 
2. 选择要使用的帐户：


✓ [ESET HOME 帐户](#)

- a. 点击 **登录** 以启动。
- b. 键入您的电子邮件地址和密码。
- c. 点击 **登录**。
- d. 点击 **继续**。

✓ [Google 帐户](#)

- a. 点击  **继续使用 Google**。
- b. 选择您的 Google 帐户。
- c. 点击 **登录**。
- d. 如果您首次使用 Google 帐户连接到现有 ESET HOME 帐户，系统会提示您键入 ESET HOME 密码。

✓ [Apple ID](#)

- a. 点击  **继续使用 Apple**。
- b. 键入您的 Apple ID 地址和密码。
- c. 键入发送到您 Apple 设备的六位数双重身份验证代码。
- d. Apple 会询问您是否信任此浏览器，请点击 **信任**。如果点击 **不信任**，则每次登录时都需要键入身份验证代码。
- e. 点击 **继续**，以使用您的 Apple ID 访问 ESET HOME。
- f. 如果您首次使用 Apple ID 连接到现有 ESET HOME 帐户，系统会提示您键入 ESET HOME 密码。
- g. 点击 **继续**。

3. 选择您首选的登录方式以备将来使用：

- **生物识别登录：**使用您手机上已保存的安全特征（例如，用于面部识别的人脸、指纹或屏幕锁定密码）。点击 **继续**。
- **PIN：**由四位数的数字 PIN 码组成：
 1. 点击 **继续**。
 2. 输入您选择的四位数的数字 PIN，然后点击 **继续**。
 3. 重复输入该 PIN 以确认，然后点击 **继续**。
- 4. 如果系统提示您允许或跳过通知，请点击 **允许** 以允许在智能手机上直接显示推送通知。还可以在以后启用或禁用 [通知](#)。

您现在已登录。要以后登录到 ESET HOME 应用程序，请打开该 ESET HOME 应用程序，然后系统会提示您使用所选的登录方式。

社交媒体登录

将您的 ESET HOME 帐户与 Google 帐户或 Apple ID 相关联

如果在登录到您的 ESET HOME 帐户时选择使用 Google 帐户或 Apple ID 登录的选项，则您的 ESET HOME 帐户会自动与您的 Google 帐户或 Apple ID 进行关联。在使用您的电子邮件地址和密码登录时，还可以直接在 ESET HOME 门户上关联您的帐户。

i 如果用于现有 ESET HOME 帐户的电子邮件地址与 Google 电子邮件或 Apple ID 相同，可以通过使用 Google 或 Apple ID 登录来将您的 ESET HOME 帐户与 Google 或 Apple ID 关联。在登录过程中，系统将提示您键入 ESET HOME 密码以验证您的身份，并且帐户将自动关联。

在 ESET HOME 门户上连接或断开连接您的 Google 帐户

1. 登录到您的 ESET HOME 帐户。
2. 在屏幕的右上角，单击该电子邮件地址。
3. 单击**我的帐户**。
4. 在**社交媒体登录**部分中，选择是否要将您的 ESET HOME 帐户与 Google 或 Apple ID 关联。

✓ [Google 帐户](#)

将 ESET HOME 连接到 Google 帐户

- a. 键入 ESET HOME 密码。
 - b. 选择您的 Google 帐户并键入密码。
- 您的 Google 帐户现已连接到您的 ESET HOME 帐户。

断开连接 Google 帐户

- a. 在**社交媒体登录**部分中，单击**断开连接**。
 - b. 键入您的 ESET HOME 密码，然后单击**继续**。如果您没有 ESET HOME 密码，系统会在继续之前提示您创建一个密码。
- 现在，您的 Google 帐户已与您的 ESET HOME 帐户断开连接。

✓ [Apple 帐户](#)

将 ESET HOME 连接到 Apple ID


- a. 单击**连接**。
- b. 键入您的 ESET HOME 密码，然后单击**登录**。
- c. 键入您的 Apple ID 地址和密码。
- d. 插入来自您 Apple 设备的 6 位代码。
- e. 如果您信任 Web 浏览器，请单击**信任**。在这种情况下，下次不会要求您输入验证码。
- f. 单击**继续**，以使用您的 Apple ID 访问 ESET HOME。

现在，您的 Apple ID 已成功连接到您的 ESET HOME 帐户。

断开连接 Apple 帐户

- a. 在**社交媒体登录**部分中，单击**断开连接**。
 - b. 键入您的 ESET HOME 密码，然后单击**继续**。如果您没有 ESET HOME 密码，则在可以继续之前，系统会提示您创建一个密码。
- 现在，您的 Apple ID 已与您的 ESET HOME 帐户断开连接。

在 ESET HOME 应用程序中连接或断开连接您的 Google 帐户

1. 登录到 ESET HOME 应用程序。
2. 在左上角，点击主菜单  按钮。
3. 点击**我的帐户**。
 - **连接到 Google 帐户**
 - a. 在**社交媒体登录**部分中，点击**连接**您的 Google 帐户。
 - b. 键入您的 ESET HOME 密码，然后点击**继续**。
 - c. 选择您的 Google 帐户。

您的社交帐户已成功连接到您的 ESET HOME 帐户。

- 与 Google 帐户断开连接

a. 在**社交媒体登录**部分中，点击**断开连接**您的 Google 帐户。

b. 键入您的 ESET HOME 密码，然后点击**继续**。

您的社交帐户已与您的 ESET HOME 帐户断开连接。

社交媒体登录失败 – 电子邮件地址已被使用

当在使用社交媒体按钮期间收到以下有关已使用电子邮件地址的错误消息之一时，如何解决该问题？

该电子邮件地址已与另一个 ESET HOME 帐户相关联。使用其他电子邮件地址，或通过单击下面的链接详细了解登录选项。

如果 ESET HOME 帐户是使用同一电子邮件地址创建的，但关联到其他 Apple/Google 帐户，则会显示此错误消息。

要解决此问题，请执行以下操作：

- 使用您注册的 ESET HOME 电子邮件地址和密码登录，或
- [使用已与您的 ESET HOME 帐户关联的其他 Apple/Google 帐户。](#)

示例

您的 ESET HOME 帐户是使用电子邮件地址 **esetemail_1@gmail.com** 创建的，并与社交媒体帐户 **esetemail_2@gmail.com** 相关联。

✓ 您尝试使用 Google 社交媒体按钮登录，然后使用电子邮件地址 **esetemail_1@gmail.com**，但会收到[上面](#)提到的错误消息，原因是您注册到 **esetemail_1@gmail.com** 的帐户 ESET HOME 已与 Google 社交媒体帐户 **esetemail_2@gmail.com** 相关联。

要使用 Google 社交媒体按钮成功登录到 ESET HOME，请使用社交媒体帐户 – **esetemail_2@gmail.com**。

该电子邮件地址已与另一个 ESET HOME 帐户相关联。请使用您的 Google/Apple 帐户登录，然后在帐户设置中关联您的 Apple/Google 帐户。

当 ESET HOME 帐户是使用同一电子邮件地址创建的，但您使用了不正确的社交媒体按钮进行登录，将会显示此错误消息。

要解决此问题，请执行以下操作：

1. 通过使用正确的社交媒体按钮（根据错误消息的建议，选择现有社交媒体按钮），[使用您的 Apple/Google 帐户登录到 ESET HOME 帐户](#)。
2. 在屏幕的右上角（PC 用户）或左侧菜单按钮（智能手机和平板电脑用户），单击登录所使用的电子邮件地址。
3. 单击**我的帐户**。

4. 在社交媒体登录部分中，[将您的 ESET HOME 帐户与 Google 或 Apple ID 关联](#)

示例

- ✓ 您的 ESET HOME 帐户已与 Apple 帐户 **esetemail@gmail.com** 相关联。您尝试使用 Google 按钮，通过 Apple 帐户登录，但收到[上面](#)提到的错误消息，原因是您的 ESET HOME 帐户已与 Apple 社交媒体帐户 **esetemail@gmail.com** 相关联。
- 要使用社交媒体帐户 **esetemail@gmail.com** 成功登录到 ESET HOME，请使用 Apple 社交媒体按钮。

更改 ESET HOME 帐户设置

要对 ESET HOME 帐户进行更改，请执行以下操作：

- 在 **ESET HOME 门户**上：在屏幕顶部，单击您的电子邮件地址，然后在下拉菜单中选择**我的帐户**以更改电子邮件的语言、国家/地区和其他 ESET HOME 帐户设置。
- 在 **ESET HOME 应用程序**中：点击左上角的主菜单图标，然后选择主菜单顶部的**我的帐户**

更改 ESET HOME 区域设置

在我的帐户区域设置中，可以更改原籍国家/地区。ESET HOME 将向您发送的电子邮件的语言以及所在的时区。

更改您的 ESET HOME 密码

1. 在您的电子邮件地址下，单击**更改密码**
2. 键入当前密码。
3. 键入新密码。

您的密码必须至少包含 10 个字符，并且至少包含一个：

- 小写字母
- 大写字母
- 号码

4. 单击**提交**

5. 密码已更改，您会收到一封 ESET 发送的电子邮件。单击**知道了**，然后使用新的 ESET HOME 密码登录。

更改您 ESET HOME 的默认电子邮件

Password Manager 已在用户配置文件上激活

- i 更改 ESET HOME 帐户的电子邮件地址会影响已激活 Password Manager 功能的“Me”用户配置文件。系统将使用新的电子邮件地址创建您的“Me”配置文件，并且您已激活 Password Manager 功能的原始电子邮件地址将移动到自动创建的配置文件下。

1. 单击**更改电子邮件地址**
2. 键入新电子邮件地址和当前 ESET HOME 密码。
3. 单击**提交**

4. 打开所选的电子邮件。
5. 打开**电子邮件地址更改请求 - ESET HOME** 电子邮件。
6. 单击确认链接，以返回 ESET HOME 门户。
7. 单击**确认**。
8. 单击**知道了**。

现在，即可使用新的电子邮件地址登录到您的 ESET HOME 帐户。

i 这些步骤会更改您的登录电子邮件地址和您接收 ESET HOME 电子邮件的电子邮件地址。这些步骤不会更改您的订阅注册电子邮件。要更改与订阅相关联的电子邮件地址，请联系 [ESET 技术支持](#)。

更改 Cookie 首选项

您随时可以更改 Cookie 首选项。单击**更改我的 Cookie 首选项** > 在调整 Cookie 设置后单击**确认我的选择**。有关详细信息，请参阅我们的 [Cookie 策略](#)。

删除您的 ESET HOME 帐户

在删除帐户后，即可使用与您之前帐户关联的同一个电子邮件地址来创建新的 ESET HOME 帐户。

删除您的 ESET HOME 帐户时，并不会删除您用于 ESET 产品（例如 ESET Smart Security Premium）以激活产品并获取产品模块更新的 ESET 订阅凭据。

i 删除您 ESET HOME 帐户后，您的 ESET 产品将继续安装在设备上并仍受保护。

使用 ESET HOME 门户删除您的帐户（有 ESET HOME 密码）

1. 在屏幕顶部，单击您的电子邮件地址，然后在下拉菜单中选择**我的帐户**。
2. 单击**删除 帐户**。
3. 单击**验证我的身份**。
4. 将您当前的 ESET HOME 帐户密码输入到**帐户**字段中。

i 如果您已[设置双重身份验证](#)，则输入从身份验证应用程序获得的 6 位代码，然后单击**继续**。

5. 单击**删除 帐户**。

您的帐户现已删除。

使用 ESET HOME 门户删除您的帐户（我未创建 ESET HOME 密码）

1. 在屏幕顶部，单击您的电子邮件地址，然后在下拉菜单中选择**我的帐户**。

2. 单击**删除 帐户**

3. 单击**发送电子邮件**

4. 将向您的电子邮件地址发送电子邮件。单击电子邮件中的链接以验证您的身份，然后系统会将您重定向到 ESET HOME 门户。

i 如果您已[设置双重身份验证](#)，则输入从身份验证应用程序获得的 6 位代码，然后单击**继续**

5. 单击**删除 帐户**

您的帐户现已删除。

使用 ESET HOME 应用程序删除您的帐户

1. 点击左上角的主菜单图标，然后选择主菜单底部的**我的帐户**

2. 向下滚动并单击**删除帐户**

3. 单击**验证我的身份**

4. 将您当前的 ESET HOME 帐户密码输入到**帐户**字段中

i 如果您已[设置双重身份验证](#)，则输入从身份验证应用程序获得的 6 位代码，然后单击**继续**

5. 单击**删除帐户**

您的帐户现已删除。

管理登录设备和登录历史记录

可以直接在**我的帐户 > 安全设置 > 登录设备**中，查看帐户当前登录到 ESET HOME 的位置。

要提高您帐户的安全性，可以在**登录历史记录**选项中查看过去何时以及何地使用过 ESET HOME 帐户。这将让您更好地了解您 ESET HOME 帐户的活动。

位置精度

i 登录位置基于地理 IP 查找。该位置不必与用于登录到您 ESET HOME 帐户的设备位置保持一致。相反，该位置基于您 ISP 的 IP 地址注册过程。
有关登录设备的 IP 地址的详细信息，请阅读[常见问题解答一章](#)

订阅和订阅管理

在订阅与您的 ESET HOME 帐户相连接后，将分别显示每个订阅。在主视图中，可以查看每个订阅的相关基本信息：

- 指示订阅状态的标记

- 订阅到期日期
- 受保护的设备数
- 受保护的服务器数（如果已将 ESET Small Business Security 订阅与 ESET HOME 帐户关联）
- 任何“订阅过度使用”或“订阅已到期”警告

i 有关 ESET 家庭版产品的订阅常见问题解答，请参阅 [ESET 知识库文章](#)。

您可以执行以下订阅管理任务：

- [添加新订阅](#)
- [共享订阅中的免费席位](#)
- [自动续订订阅](#)
- [修复已过度使用的订阅](#)
- [查看***订阅状态并删除已到期的订阅](#)

添加订阅

成功[登录](#)后，按照以下说明添加订阅。

通用激活密钥

i 在 [home.eset.com](#) 上不支持允许多个操作的通用**激活密钥**（例如，创建 12 个月订阅或续订现有订阅 18 个月），并且始终作为新密钥添加。使用安装在您设备上的兼容 ESET 产品，以使用不受支持的操作。

首次添加订阅

添加其他订阅

可以在您的帐户中保留多个订阅。要添加新订阅，请执行以下操作：

1. 在**订阅**部分中，单击**显示所有订阅**。
2. 在右上方，单击 **+** **添加订阅**。
3. 将有效的**激活密钥**输入或拷贝到空白字段中并单击**添加订阅**。

i 可以在 ESET 发送的电子邮件中或在盒装产品中包含的订阅卡/标签上找到**激活密钥**。

4. 将通知您的订阅处于活动状态。现在，您可以 [+保护设备](#)。

已自动添加订阅

当订阅注册与 ESET HOME 帐户注册电子邮件地址相同时，订阅会在创建 ESET HOME 帐户时自动关联。

我无法将我的订阅添加到 ESET HOME

- 您收到了一条错误消息“此订阅已由另一个帐户管理。”。同一订阅不能添加到多个 ESET HOME

帐户。

- [您的订阅可能遭盗用](#)。联系 [ESET 技术支持](#)。

共享订阅

! 请记住，此功能仅允许您与其他人共享订阅（使用软件的权利）。不得将其视为出于商业目的转售或共享订阅的权利。

如果您的订阅未过度使用，并且您有可用的订阅单位，则可以与其他人共享订阅：


1. 在与您的 ESET HOME 帐户相关联的订阅列表中，选择要共享的订阅，然后单击**打开订阅**。
2. 单击**共享订阅**。
3. 选择要共享的设备数量。请注意，您选择要保护的设备数量只能与您拥有的可用订阅单位数量相同。
4. 键入您想要与其共享订阅单位的人的电子邮件地址。

The screenshot displays the ESET HOME web interface for sharing a subscription. On the left is a sidebar with various icons. The main content area has a header with the ESET HOME logo and a breadcrumb trail '主页 > 保护设备'. The '共享订阅' (Share Subscription) section is active, showing instructions: '选择要与之共享订阅的人员将能够使用病毒防护保护的设备数。' (Select the number of devices that people you share the subscription with will be able to use virus protection). Below this is a '设备数' (Number of devices) selector with minus, 1, and plus buttons. A list of permissions follows: '收件人将能够:' (The recipient will be able to:) with bullet points for using their own ESET HOME account and receiving security notifications. Then, a list of restrictions: '收件人将无法:' (The recipient will not be able to:) with bullet points for managing subscription settings and device security. An input field for '电子邮件地址' (Email address) contains 'example@example.com'. At the bottom, there is a blue '共享订阅' button and a link '需要有关此功能的更多信息?' (Need more information about this feature?).

5. 单击**共享订阅**进行确认。
6. 单击**知道了**。电子邮件地址所有者将会收到一封电子邮件，其中包含订阅邀请以及有关在设备上激活保护的详细信息。此过程要求登录到 ESET HOME 帐户。
7. 成功[登录到 ESET HOME 帐户](#)后，您的收件人可以接受或拒绝邀请。接受邀请后，您的收件人可以直接将激活的产品下载到其设备（具体取决于共享订阅的类型），也可以使用其 ESET HOME 帐户来

激活使用独立或 Live 安装程序安装的产品。具有相应数量共享单位的共享订阅将会显示在您收件人的订阅列表中。

有关分步可视指南，请参阅 ESET [知识库文章](#)（并非提供所有语言版本）。

i 共享订阅单位将显示在订阅详细信息页面上的 [设备概述](#) 列表中。用户的电子邮件地址和当前状态表示每个共享订阅单位。您可以取消邀请或停止共享订阅单位，方法是单击三个点菜单图标  并选择 **撤回**。

订阅使用情况

订阅使用情况会提供您的 ESET 订阅的相关信息，以便您可以使用可用的订阅单位或优化对现有订阅单位的使用。在此部分中，可以重命名、删除或识别使用您订阅的设备/服务器。还可以查找有关可用共享订阅席位的信息。

! 即使您在 ESET HOME 帐户中未将受保护的 macOS 设备视为已连接的设备，订阅使用情况也会将其反映为已使用的订阅单位。

登录 [ESET HOME](#) 帐户后，在 **订阅** 部分中，单击 **显示所有订阅 > 打开订阅**。屏幕将分为两个部分：

设备概述

您将看到以下类别中的所有订阅单位：

- **连接到您的 ESET HOME 帐户的设备** – 受您的订阅保护并连接到您的 ESET HOME 帐户的设备/服务器。如果其他人使用您在此类别下所见到的某些设备，则他们可以通过其 ESET HOME 帐户管理它。有关详细信息，请参阅 [创建 ESET HOME 帐户](#) 和 [添加设备](#)。
- **受您的订阅保护的其他设备** – 受您的订阅保护但尚未连接到 ESET HOME 帐户的设备/服务器。请参阅 [将设备连接到您的 ESET HOME 帐户](#) 指南。
- **您与之共享订阅的人** – 受您的订阅保护并连接到其他人的 ESET HOME 帐户的设备。在此类别中，每个 [共享订阅席位](#) 都由用户的电子邮件地址和邀请状态表示。它可能是：
 - a) **邀请已发送** – 您已将邀请电子邮件发送给其他人并在等待接受。
 - b) **邀请已接受** – 您的好友已接受邀请，但并未在他们的设备上激活 ESET 产品。
 - c) **已激活** – 您的好友已接受并激活 ESET 产品。

✓ 如果您的订阅有 5 个可用单位并要与他人共享 2 个订阅单位，则可以向他们发送邀请。在他们接受邀请后，一个产品将使用共享保护激活。您会看到邀请的状态为 **已激活** 和 **邀请已接受**。您的 **订阅使用情况** 会将两个共享单位反映为 **(2/5)**。但是，**使用状态** 将仅考虑已激活的设备。

受您的订阅保护的设备/服务器设备可能具有以下安全状态：

- ✓ 受保护** – 设备/服务器设备受到保护、定期更新，并且给定设备上的订阅没有到期。
- ! 需要注意** – ESET 产品正在运行，但设备/服务器设备出现问题。
- ⚠ 安全警报** – ESET 产品工作不正常。

不活动超过（周、月、年）– 在以下情况下，此状态会出现在您的设备上：

- 设备较长时间未与您的 ESET HOME 帐户通信（例如，已损坏设备）。如果您不再使用该设备，请 [删除它](#) 以释放订阅席位。

- 您正在您的 Android 设备上使用强制停止或清理应用程序。在这种情况下，请在您的 Android 设备上手动打开 ESET Mobile Security 应用程序以使它正常运行，问题即可得到解决。



为了确保您的 Android 设备处于活动状态并且得到正确保护，我们建议您将 ESET Mobile Security 应用程序添加到“强制停止/清理应用程序”中的“忽略”列表或白名单。从强制停止进程中排除特定应用可能在应用程序中使用不同的方法。

订阅概述

常规信息 – 该部分提供有关订阅的所有信息，包括订阅名称、订阅状态、使用状态、订阅模式、到期日期、支持 ID 和激活密钥。

已激活保护 – 该部分提供基于您的订阅容量的设备/服务器使用情况相关信息，包括[安全功能](#)。该数字显示已购买设备/服务器设备中已激活的设备/服务器设备数。

The screenshot displays the ESET HOME web interface. At the top, there's a navigation bar with the ESET logo and 'HOME' text. Below it, a breadcrumb trail shows '主页 > 订阅 > ESET Small Business Security'. The main content area features a large blue card for the 'ESET Small Business Security' subscription, showing its status as '已激活' (Activated) and expiration date '03/06/2025'. To the right, a notification box indicates '通知: 5'. Below these, a '管理订阅' (Manage Subscription) section provides a detailed overview of the subscription, including its name, status, usage, type, expiration date, public ID, and activation key. Further down, a '设备概述' (Device Overview) section lists active devices: 'ESBS W10' and 'server 2019', both showing '已激活' (Activated) status. The interface is clean and professional, with a focus on providing clear information about the user's subscription and device protection.

订阅自动续订

自动续订会确保您的 ESET 订阅和产品始终是最新的，从而提供持续的保护。自动续订会自动处于活动状态，除非您通过 ESET eStore 或联系订阅经销商将其关闭。如果订阅经销商提供自动续订选项，请按照下面的说明进行管理：



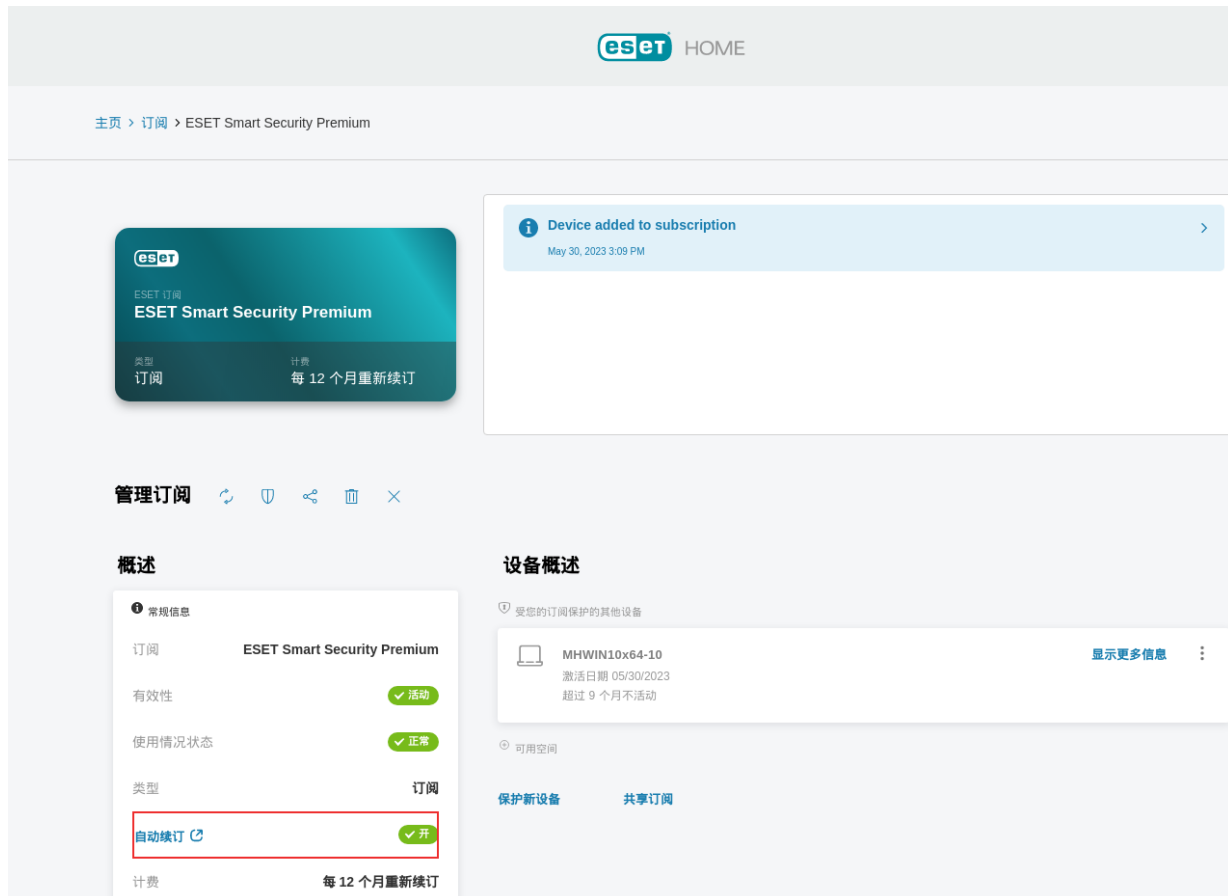
订阅续订

续订条件可能因您所在国家/地区而异。有关更详细的订阅续订说明，请参阅以下 [ESET 知识库文章](#)（可能不以您的语言提供）。

查看或更改自动续订设置

1. 登录到您的 ESET HOME 帐户。
2. 在订阅部分中，单击显示所有订阅。
3. 选择订阅，然后单击打开订阅。
4. 在常规信息 > 类型中，单击自动续订，然后系统会将您重定向到 [ESET eStore](#) 以管理自动续订。

! 必须联系您的订阅经销商来管理特定 ESET 订阅的自动续订设置。



管理 Google Play 订阅

i 仅当类型为订阅时，才按照下面的说明进行操作。

1. 登录到您的 ESET HOME 帐户。
2. 在订阅部分中，单击显示所有订阅。
3. 选择订阅，然后单击打开订阅。
4. 在常规信息 > 订阅模式中，单击取消订阅/重新订阅，然后 ESET 会将您重定向到 Google Play 商店中的订阅。

订阅已过度使用/已泄露时该怎么办

我已将一个订阅添加到我的 ESET HOME 帐户，但它标记为“已过度使用”。

如果在超过订阅允许数量的设备上使用此订阅安装了 ESET 产品，则此订阅会标记为“已过度使用”。在这种情况下，无法为其他设备使用该订阅，直到[通过停用一些设备释放订阅席位](#)。有关详细信息，请访问[我们的知识库文章](#)。

我已将一个订阅添加到我的 ESET HOME 帐户，但它标记为“已泄露”。

如果您的订阅已泄露，则您可能会成为软件盗版或假冒的受害者。[从订阅中删除设备、重置激活密钥](#)、要求销售商退款以及通过[授权 ESET 分销商](#)购买订阅。

订阅状态和删除

以下是可用的订阅状态。在某些情况下，可以从 ESET HOME 帐户中删除订阅。有关此信息，请查看[可删除列](#)：

订阅状态	行为	可移动*
✔ 活动	订阅有效。可能有空闲订阅单位可用于在更多设备上安装 ESET 保护。	✗
⚠ 即将到期	订阅即将到期。在 ESET 商店中 续订订阅 。	✗
⚠ 已到期	使用此订阅激活的 ESET 产品在订阅到期后无法更新。	✔
⚠ 已过度使用	使用该订阅的设备超过了其允许的设备数量。该订阅无法用于激活任何其他 ESET 产品。 通过停用不再使用的设备释放订阅席位 。	✗
⚠ 已泄露	当您的订阅 已泄露 时，您可能会成为欺诈的受害者。	✔
已暂停	由暂停的订阅激活的 ESET 产品不再会收到更新。	✗
⚠ 已取消	订阅已取消，所有连接的产品都将停用。	✔
正在等待验证	验证链接已发送到订阅所有者的电子邮件地址。通过单击电子邮件中的链接，即可验证您的订阅所有权。	✔

*要从[订阅主视图](#)中删除订阅，请单击该订阅的三个点图标 ，然后选择[删除订阅](#)。



订阅已到期

状态为[已到期](#)的订阅将在 6 个月或 12 个月自动从 ESET HOME 帐户中删除，具体取决于订阅类型。

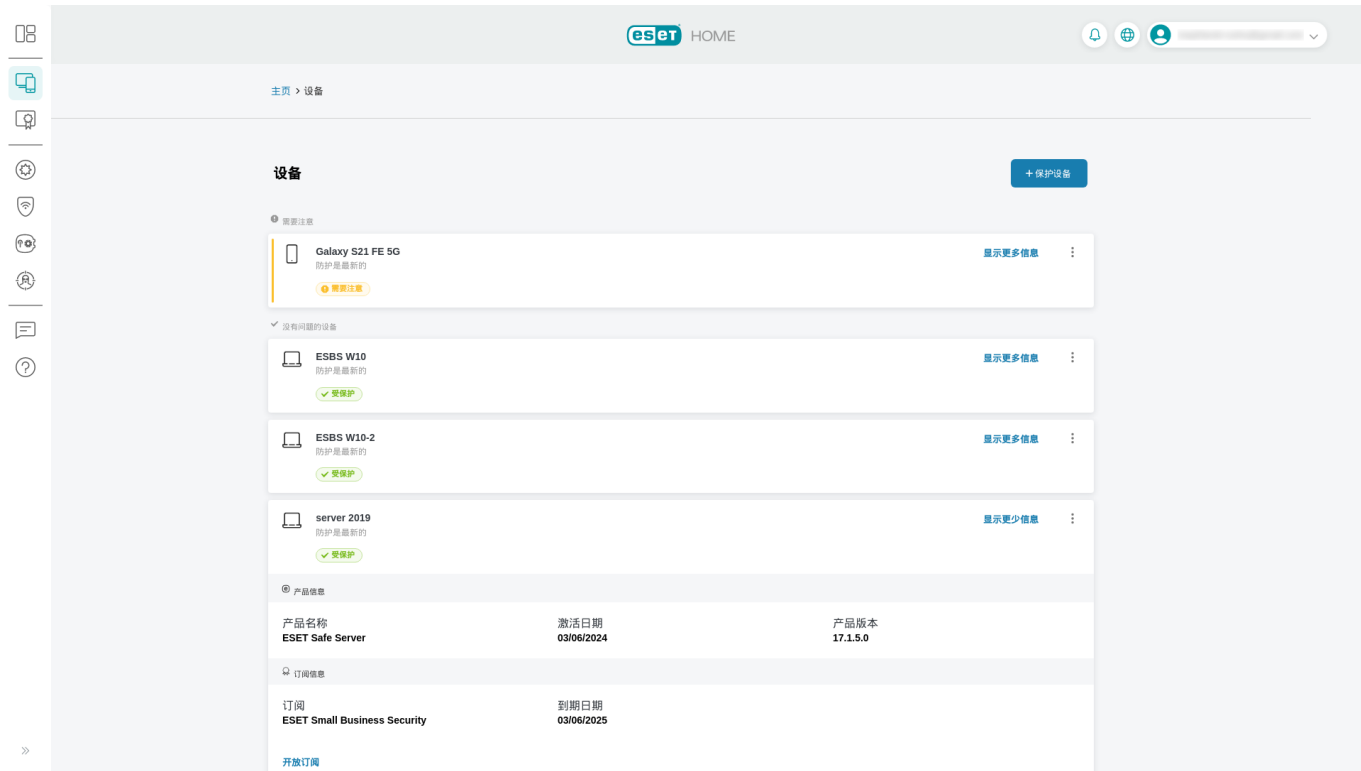
设备

添加新的设备/服务器设备

要保护新设备，请在[设备](#)部分中单击 [+保护设备](#)或查看[添加设备](#)。

查看设备/服务器设备信息

此窗口会列出[连接到您的 ESET HOME 帐户](#)的设备，并建议要连接的设备。每个连接的设备都由其名称、应用程序状态和产品更新信息表示。



需要注意

此列表中的设备/服务器有警告或重要通知。

没有问题的设备

在此列表中，您会找到运行正常的设备/服务器。在受保护设备上运行的安全产品已激活，并已更新为最新版本。操作系统已更新，并且对于移动设备，不会报告为丢失。

建议连接的设备

此列表中的设备/服务器受您的订阅保护但并未连接到您的 ESET HOME 帐户。此类别中的设备/服务器由其名称表示。单击要连接的设备，然后单击**通知设备**以管理和查看其安全性。

设备详细信息

单击**显示更多信息**，以显示详细的设备信息。

- **通知** – 显示设备/服务器上已安装的 ESET 产品的问题。单击特定通知可查看详细信息。仅当设备/服务器有警告或严重通知时，才会提供此信息。
- **产品信息** – 显示有关已安装产品和激活日期的信息。
- **订阅信息** – 显示有关用于激活的订阅和下次付款日期的信息。单击[打开订阅](#)，以了解更多信息。
- **Anti-Theft** – 单击**打开 Anti-Theft**，以管理[受 ESET 防盗 保护的 设备](#)。仅当设备由 ESET 防盗 提供保护时，该功能才可用。

- 产品版本

有关设备/服务器设备安全状态，请阅读[订阅使用情况](#)。

添加设备

在使用有效的 ESET 订阅激活设备后，请将设备连接到 ESET HOME 以查看和管理所有功能。在 ESET HOME 管理门户或移动应用程序中，可以编辑 Anti-Theft 设置（ESET Internet Security、ESET Smart Security Premium 和 ESET Mobile Security 中的功能）、添加其他订阅、下载产品到设备、检查产品安全状态或通过电子邮件共享订阅。

有三种方法可以连接您的设备：

- [我已在设备上安装了 ESET 产品](#)
- [通过发送连接请求将设备连接到 ESET HOME](#)
- [使用二维码将设备连接到 ESET HOME](#)



我们不支持在设备名称中使用以下字符：

` ~ / @ # \$ % \ ^ & * () = + \ { } [] | ; : . ' < > ?

保护新设备

I. 从 ESET HOME 下载 ESET 产品

如果您不确定可以使用哪些 ESET 产品，请从 ESET HOME 门户将保护直接下载到新设备上。下载的安装程序将为您提供适用于您订阅类型的功能最丰富的 ESET 产品。

1. [登录到您的 ESET HOME 帐户](#)
2. 在主屏幕上，单击**设备**部分下的**显示所有设备**。
3. 单击 **+保护设备**。您可以保护当前设备，或按照以下说明向其他设备发送保护：

✓ **保护此设备** – 将 ESET 产品安装程序下载到您当前使用的设备，然后激活 ESET 产品。

4. 若要在当前设备上下载安装程序，请单击**保护此设备**，然后单击**继续**。如果您没有可用的订阅单位，请[删除某些设备](#)或[购买新的订阅](#)或增加现有订阅容量。



订阅到期后，单击**续订**或通过单击**已续订订阅或有新订阅？**来添加新的订阅。

5. 如果您有多个符合条件的订阅，请选择订阅，然后单击**继续**。若要保护 **Windows Server** 设备，请单击**单击此处下载适用于 Windows Server 的病毒防护**，然后按照屏幕上的说明进行操作。

保护台 Android 设备。




如果保护 Android 设备，系统会将您重定向到 Google Play 存储以下载最新版本的 ESET Mobile Security 或直接重定向到已下载的 ESET Mobile Security 应用程序。在激活 ESET Mobile Security 后，设备将[自动连接到 ESET HOME 帐户](#)。

对于 Android 设备，还可使用免费版本的 ESET Mobile Security。

6. 单击**下载病毒防护**。
7. 单击**知道了**。
8. 打开下载的安装程序，然后激活 ESET 产品。

✓ **保护其他设备** – 发送 ESET 产品安装程序以在其他设备上激活保护。

4. 选择[通过电子邮件发送下载链接](#)，然后单击[继续](#)。
5. 选择订阅，然后单击[继续](#)。如果您只有一个订阅，它将自动选择。
6. 选择操作系统，然后单击[继续](#)。您将看到具有要保护的操作系统的产品。
 - **Windows** – 发送安装程序，该安装程序可引导您完成 ESET Windows 家庭版产品安装。
 - **macOS** – 选择 ESET Cyber Security 选择一种语言并发送保护。
 - **Android** – 将下载链接发送到 Android 设备。该链接会将您重定向到 Google Play 以下载最新版本的 ESET Mobile Security 或直接重定向到已下载的 ESET Mobile Security 应用程序。

 如果您没有用于保护所需操作系统的合格订阅，则购买一个新订阅并[将其添加到您的 ESET HOME 帐户](#)。如果保护的是 Android 设备，还可以使用免费的 ESET Mobile Security 版本。

- **Windows Server** – 为 Windows Server 设备发送 ESET Safe Server 保护。此保护是 [ESET Small Business Security 订阅层](#)的一部分。
7. 键入您可以在要保护的设备上访问的电子邮件地址。
 8. 单击[发送病毒防护](#)，一封电子邮件将发送到输入的地址。
 9. 从收到的电子邮件中下载安装程序，然后按照安装程序的说明激活 ESET 产品。
 10. 单击[知道了](#)。
 11. 在 Windows, Windows Server 或 macOS 设备上成功激活 ESET 产品后，请[连接设备到 ESET HOME 帐户](#)。在激活 ESET Mobile Security 后，[设备会自动连接到 ESET HOME 帐户](#)。

II. 安装 ESET 产品，并将其连接到 ESET HOME 帐户

按照 ESET 产品的安装说明进行操作，该产品基于[您购买的订阅](#)提供：

- [ESET NOD32 Antivirus](#)
- [ESET Internet Security](#)
- [ESET Smart Security Premium](#)
- [ESET Mobile Security](#)
- [ESET Cyber Security](#)
- [ESET Cyber Security Pro](#)

ESET 产品已安装在现有设备上

 确保您的 ESET 产品和版本受 [ESET HOME 支持](#)。

连接以前与您的 ESET HOME 帐户关联的任何设备（由添加到您帐户中的订阅已激活的产品提供保护）以恢复保护。在这种情况下，从以前连接的设备列表中选择设备，然后打开 ESET 产品以手动连接该设备：


- [ESET NOD32 Antivirus](#)
- [ESET Internet Security](#)
- [ESET Smart Security Premium](#)
- [ESET Mobile Security](#)

✓ [将建议的设备连接到 ESET HOME](#)

1. 访问 [ESET HOME Web 门户](#)。
 2. 登录到您的 [ESET HOME 帐户](#)。
 3. 在主屏幕上，打开**设备**部分。
 4. 向下滚动到**建议连接的设备**，然后选择适宜设备。
 5. 单击**通知设备**。ESET HOME 将向您发送确认连接的通知。
 6. 在 ESET 安全产品中显示的通知窗口中，单击**允许**以管理和查看设备的安全性。
- 现在，您的设备已成功连接到您的 ESET HOME 帐户。

 此过程也适用于 ESET HOME 移动应用程序。

✓ [使用二维码将设备连接到 ESET HOME](#)


1. 打开 ESET 家庭版产品的主程序窗口。
 2. 在左侧的主菜单选项中，单击 **ESET HOME 帐户 > 连接到 ESET HOME**。
 3. 选择**扫描二维码**选项。
 4. 在您的移动设备上，登录到 ESET HOME 应用程序。
 5. 点击主菜单图标 .
 6. 点击**扫描二维码**。
 7. 点击**连接设备**。
 8. 在 ESET 家庭版产品的程序窗口中，设置设备的名称，然后单击**继续**。
 9. 单击**完成**。
- 现在，您的设备已连接到您的 ESET HOME 帐户。


删除设备

当达到订阅限制或订阅处于已过度使用状态时，您应通过停用不再使用的设备来释放一些订阅席位。设备上已安装的 ESET 产品将不会卸载但会停用，并且设备将失去其保护。断开设备连接后，您将无法在 ESET HOME 帐户中管理和查看其安全性。

从订阅中删除设备并重置激活密钥

如果订阅已泄露，建议您删除设备并重置**激活密钥**。

1. 登录到 [ESET HOME Web 门户](#)。
2. 在**订阅**部分中，单击**显示所有订阅**。
3. 在适用的订阅旁边，依次单击三个点  图标 > **删除设备**。
4. 选择适用的设备，或选中**全选**复选框。

 如果您无法识别屏幕上显示的设备，则选中**重置激活密钥**复选框。


5. 单击**删除设备**。
6. 将删除所选设备。停用 ESET 产品可能需要 6 个小时才能完成。单击**完成**，新**激活密钥**会发送到您的电子邮件地址并显示在屏幕上。
7. 使用新的**激活密钥**或 ESET HOME 帐户凭据[重新激活所有合法设备](#)。



为了确保不会再次发生泄露，建议您**更改 ESET HOME 密码**，该密码用于登录到 home.eset.com。此外，建议您激活**双重身份验证**，以提高 ESET HOME 帐户的安全性。


断开连接/撤消保护并停用设备

ESET HOME 中特定订阅的设备


1. 在 ESET HOME Web 门户上，单击**订阅**部分中的**显示所有订阅**。
2. 选择要从中删除设备的订阅。单击**打开订阅**以访问它。
3. 单击要删除的设备旁边的三个点  图标。
4. 基于订阅单位类别：
 - a) 在**连接到您的 ESET HOME 帐户的设备**类别下的设备上，单击**断开连接**。
 - b) 在**受您的订阅保护的其他设备**类别下的设备上，单击**撤消保护**。
5. 在警报窗口中，单击**断开连接设备/撤消保护设备**以确认您的决定。

将停用而不是卸载设备上的 ESET 产品，并且设备将失去其保护。

ESET HOME 中的设备

1. 在 ESET HOME Web 门户上，单击**显示所有设备**。
2. 单击要断开连接的设备旁边的三个点  图标。
3. 单击**断开连接**。
4. 在警报窗口中，单击**断开连接设备**以确认您的决定。

应用程序中的 ESET HOME

1. 登录到您的 ESET HOME 应用程序。
2. 在主屏幕上单击**设备**，以打开您所有设备的列表。
3. 点击三个点  按钮。
4. 依次点击**断开连接 > 断开连接设备**。



请注意，在可以将释放的保护用于另一台设备之前，可能会有短暂的延迟。

断开连接而不停用设备

将断开连接而不是卸载设备上已安装的 ESET 产品，并且设备仍将受保护。

ESET HOME

在设备上，通过 ESET 产品从您的 ESET HOME 帐户中**注销** ESET 产品将保持激活状态。

ESET 产品中的 ESET HOME

1. 打开 ESET HOME 产品的主程序窗口。
2. 在右上角，依次单击 ESET HOME > 与 ESET HOME 断开连接^②
3. 单击断开连接^②

ESET 防盗

在每日从家到工作地点的途中以及其他公共场所中，我们的个人设备常常有丢失或被盗的风险。如果您的设备丢失或被盗^②ESET 防盗 使您可以通过 IP 地址来监控设备使用情况并跟踪丢失的设备，帮助您找回设备并保护个人数据。

ESET 防盗 是 ESET Smart Security Premium^②ESET Internet Security 和 ESET Mobile Security 中的功能，该功能会在设备丢失或被盗时扩展用户级安全性。

使用现代技术（如地理 IP 地址查询、网络摄像机图像捕捉、用户帐户保护和设备监控^{②②}ESET 防盗 也许会有助于您和执法机构定位丢失或被盗的计算机或设备^②ESET 防盗 使您可以看到在您的计算机或设备上所发生的活动，更便于您进行跟踪。

i “Anti-Theft”和“呼叫过滤”功能在不支持呼叫、消息和移动数据的平板电脑上不可用。

Windows 帐户未受密码保护

您的 Windows 用户帐户没有受密码的保护。如果至少一个用户帐户没有受密码保护，您将收到此优化警告。在计算机上为所有用户^②Phantom 帐户除外）创建密码可解决此问题。

i 设置密码后，需要在每次登录计算机时输入它。

Windows 11/10

1. 依次单击“开始”菜单 > 设置 > 帐户 > 登录选项，打开“用户帐户”。
2. 依次单击密码 > 添加^②
3. 填写新密码^②重新输入密码和密码提示字段。
4. 单击“下一步”^②
5. 单击完成^②


Windows 8.1 / 8

1. 在键盘上按 **Ctrl + Alt + Delete**^②
2. 单击更改密码^②
3. 将旧密码字段留空。

4. 将密码键入**新建密码**和**确认密码**字段，然后按 **Enter**。

如果想要为其他帐户创建密码，请遵循以下步骤：

- a) 使用鼠标指向**桌面**右上角，依次单击**设置 > 控制面板 > 用户帐户和家庭安全 > 用户帐户 > 管理其他帐户**。
- b) 选择要更改密码的用户。
- c) 单击**创建密码**。

 需要管理员用户帐户才能完成上述步骤。

有关更详细的说明和信息，请参阅 [Windows 中的密码：常见问题解答](#)

Windows 7 或 Windows Vista

1. 通过依次单击**开始 > 控制面板 > 用户帐户和家庭安全 > 用户帐户**来打开“用户帐户”。
2. 单击**创建密码**。
3. 在**新密码**和**确认新密码**字段中输入密码。
4. 如果您希望使用密码提示，请在**密码提示**框中键入提示。
5. 单击**创建密码**。

您也可以参考以下 Microsoft 知识库文章以获得更详细的说明：

- [利用密码保护您的计算机](#)
- [创建或更改密码提示](#)

Windows XP

1. 单击**开始 > 控制面板**。
2. 双击**用户帐户**。
3. 在**用户**选项卡中，单击要为其创建新密码的用户名，然后单击**重设密码**。
4. 在**新密码**和**确认新密码**字段中键入要使用的密码，然后单击**确定**。

Phantom 帐户问题

与 Phantom 帐户相关的通知消息将根据具体情况而有所不同。

- **安全提示:** 设置“Phantom Windows 帐户”
- **问题:** 需要“Phantom Windows 帐户”

如果创建了 Phantom 帐户并且将设备标记为丢失，则 ESET 防盗 会阻止访问您的活动用户帐户，以保护您的敏感数据。试图使用该设备的任何人只允许使用 Phantom 帐户。Phantom 帐户是具有有限权限的来宾帐户。

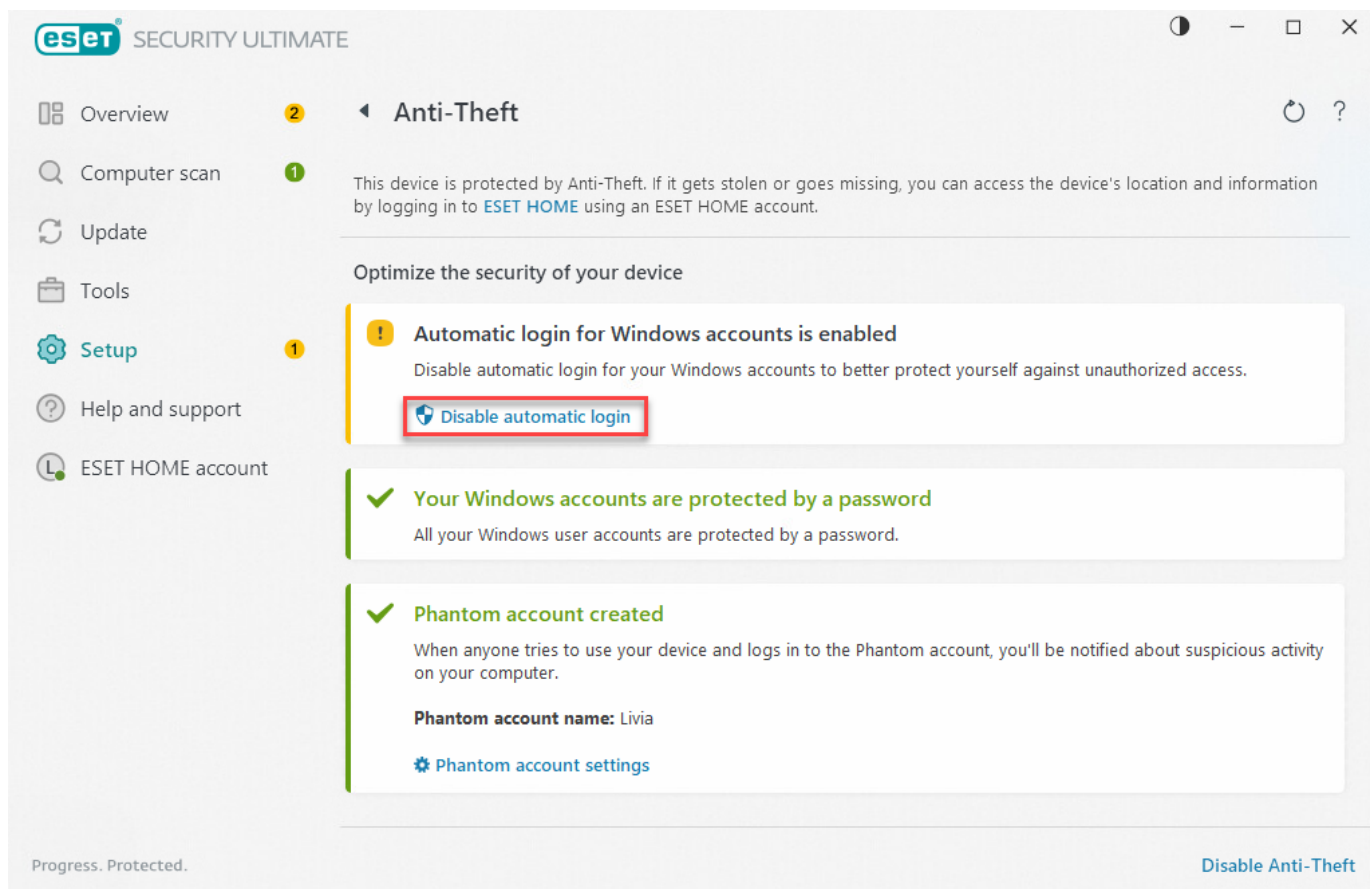
户的一种形式，它将被用作默认系统帐户，直到设备标记为已恢复为止，从而阻止任何人登录到其他用户帐户或访问用户数据。Phantom 帐户通过监控丢失或被盗计算机的位置和使用情况，帮助 ESET 防盗 找到该计算机。

如果在计算机处于正常状态下登录到 Phantom 帐户，那么不论何时有人登录此帐户，都会为您发送电子邮件通知，告知您计算机上的可疑行为。当您收到此通知后，即可决定是否将该计算机标记为丢失。

可以立即启用 Phantom 帐户。在 ESET 防盗 Web 界面的[设置](#)选项卡中，单击 **Phantom 帐户状态**旁边的**创建**。

已启用实际帐户的自动登录功能

如果已启用实际帐户的自动登录功能，则不能防止您的帐户受到未经授权访问。单击**禁用自动登录**可解决此优化问题。



若要在各种版本的 Windows 中手动禁用自动登录，请参考以下 Microsoft 知识库文章：

- [在 Windows 7、Windows 8 和 Windows 10 中启用或禁用自动登录](#)
- [Windows 注册表中的 AutoAdminLogon 密钥](#)

如果在计算机处于正常状态下登录到 Phantom 帐户，那么不论何时有人登录此帐户，都会为您发送电子邮件通知，告知您计算机上的可疑行为。当您收到此通知后，即可决定是否将该计算机标记为丢失。

请仅按照与禁止自动登录功能相关的步骤执行操作。

已启用 Phantom 帐户的自动登录功能

已在您设备上启用 Phantom 帐户的自动登录。当设备处于正常状态时，不建议使用自动登录，因为它可能在访问您的实际用户帐户时引发问题，或者发送有关计算机丢失状态的虚假警报。


若要禁止自动登录，请单击[禁止自动登录](#)或参考[上面的主题](#)中提到的 Microsoft 知识库文章。

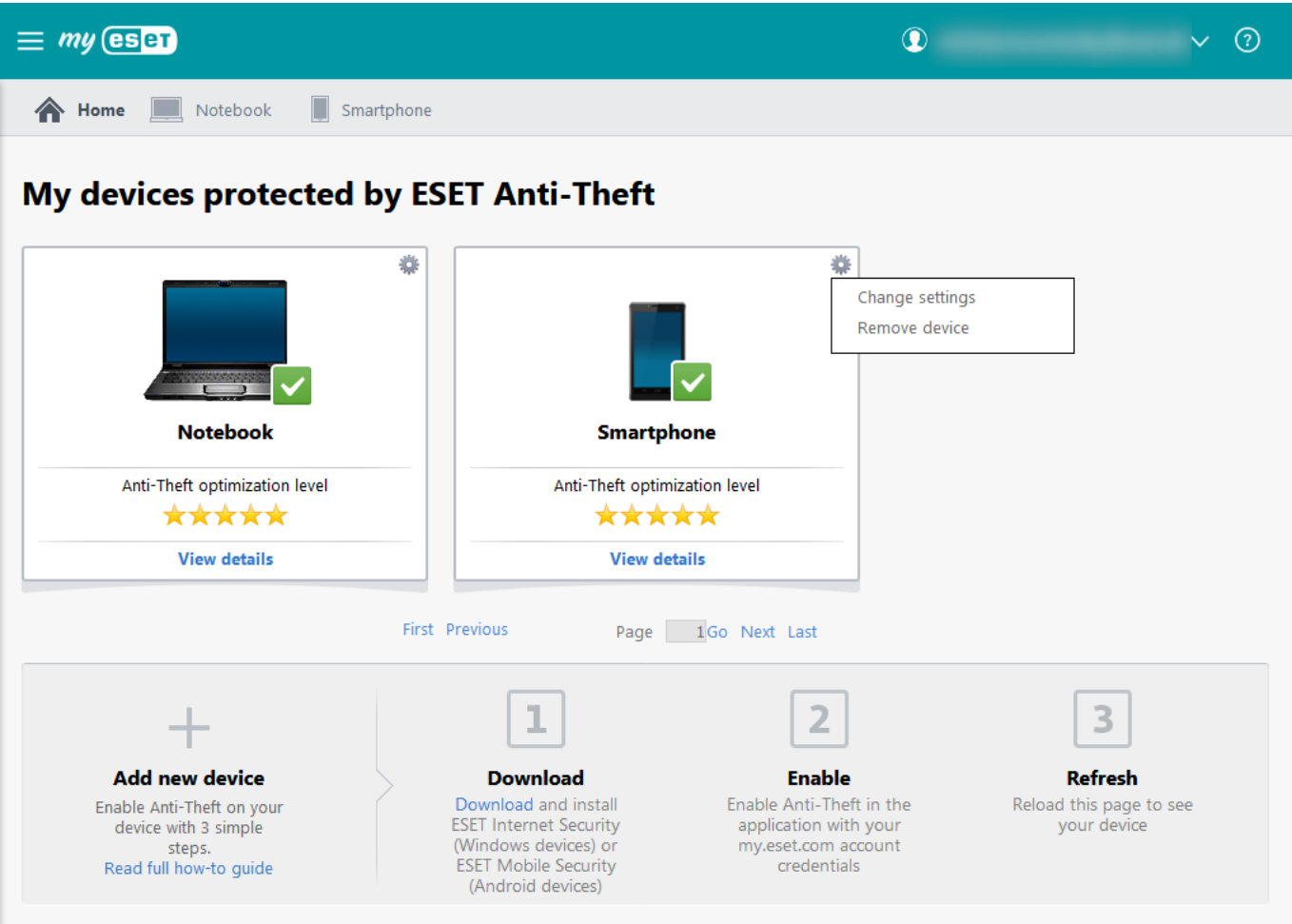
受 ESET 防盗 保护的设备

登录 ESET 防盗 后，您会看到受 ESET 防盗 保护的设备列表。

[看不到任何设备；如何添加新设备？](#)

我的受保护设备

在 ESET 防盗 私人区域 Web 界面的上方菜单部分单击所需设备和设备名称，可查看该设备的状态和活动（例如 IP 位置或网络摄像相机图像），或者单击右上方的齿轮  来更改个性化设置。



Anti-Theft 优化级别中显示的安全级别可能具有以下状态：

- 如果没有检测到任何问题 – 安全级别 = 5 颗星
- 如果仅检测到一个问题 – 安全级别 = 4 颗星

- 如果检测到两到三个问题 – 安全级别 = 3 颗星

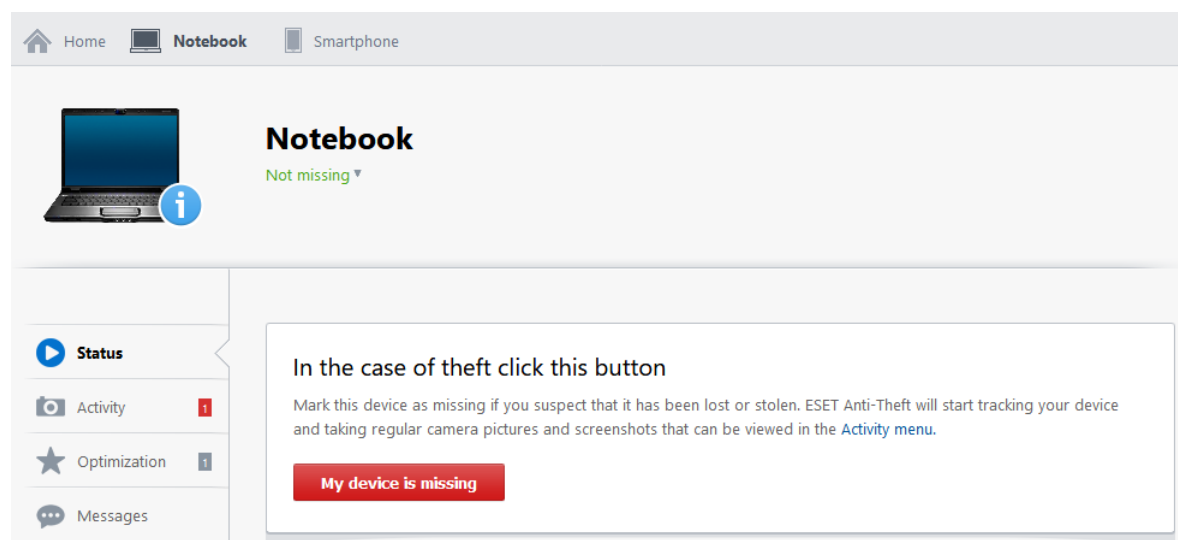
看不到任何设备

如果没有看到任何设备，请使用您的 ESET 防盗 帐户凭据在 ESET Internet Security®ESET Smart Security Premium 或 ESET Mobile Security 中启用 ESET HOME®

要获取关于启用 ESET 防盗 的进一步说明，请查看我们的[指南](#)®

状态

若要将设备报告为被盗或丢失，请先选择设备，然后单击**我的设备已丢失**®



请遵循以下操作：

- 您的设备状态设置为丢失后，您会收到一封电子邮件通知。
- 丢失的计算机或设备上线后®ESET Internet Security®ESET Smart Security Premium 或 ESET Mobile Security 将定期记录信息。可以在[活动](#)选项卡中查看该数据。
- 丢失的设备会在上线后几分钟内自动重新启动。
- 如果存在 Phantom Windows 帐户，则该设备会将此帐户用作默认帐户并自动登录。这可以防止人们登录其他用户帐户或访问用户数据。

i 当您的设备标记为丢失时，单击**运行测试**以模拟 ESET 防盗 进行的数据收集活动。

重要建议

强烈建议您执行以下操作，以降低犯罪分子可能造成的危害：

- 自己独自保留 ESET HOME 帐户登录的详细信息 – 请勿共享用于登录到 ESET 防盗 Web 界面的用户名和密码。我们建议不要在 Web 浏览器中保存登录凭据。
- 更改您的电子邮件帐户密码 – 如果您使用诸如 Outlook Express 和 Mozilla Thunderbird 之类的电子邮件程序，或者存储了 Web 浏览器中记录的网络邮件密码（例如 Gmail 帐户密码），那么尤其应执行

此操作。

- 更改您的 Internet 网银密码，并检查银行帐户是否存在可疑交易。
- 更改您的所有社交媒体密码 – 这主要指社交网络，如 Facebook 或 Twitter

单击**我恢复了我的设备**，以将设备恢复到**正常**状态。设备将重新启动，将重新激活您正常的用户帐户。



默认监视时段为 14 天。到期前 5 天，您会收到一封来自 ESET 的电子邮件，提醒您检查设备的状态。

ESET 防盗 状态

ESET 防盗 状态可能为如下所示的状态：

- **未丢失，已优化** – 默认值和理想值（以前称为**正常状态**）；设备未标记为丢失。
- **未丢失，未优化** – 设备未标记为丢失，但发现**优化**问题。
- **标记为丢失状态** – 设备已报告被盗或丢失。ESET 防盗 会记录数据。
- **可疑状态** - Phantom 帐户成功自动登录。

活动

在本节中您可以查看或下载以下内容：

- 您的设备的地理 IP 位置
- 来自设备的网络摄像机照片
- 桌面的屏幕截图



请注意，如果您的设备无法连接到 Internet，就无法检索任何数据。我们建议您在**设置**选项卡中启用通知。

检查 Anti-Theft 在您的设备上是否工作

可以运行测试来查看您设备的当前状况：

- 1.单击**运行测试**以测试设备上 ESET 防盗 的功能。
- 2.几分钟后，系统会提示您确认 ESET Mobile Security、ESET Internet Security 或 ESET Smart Security Premium 中屏幕截图和位置日志创建。
- 3.ESET 防盗 将运行测试并收集上述数据。您还会收到有关已收集照片和屏幕截图的电子邮件通知。
- 4.完成数据收集后，单击**下载活动**来下载压缩文件，其中包括设备可用的所有图片、屏幕截图和位置信息。

可通过 ESET HOME 上的 ESET 防盗 获取数据

在此处，可以预览设备的屏幕截图和网络摄像机图片。每张图片下面都会显示图片的创建日期和时间，以及您可以将图片标记为重要图片或删除图片的图标。

我们收集到的信息以及如何使用它

从您的设备收集到的所有信息都安全地存储在 ESET 服务器上。

ESET 会出于开发、服务个性化和客户服务目的而收集信息。ESET 会致力于采取所有相应措施来保护您的个人信息，并最大程度地降低对您个人信息以下方面的风险：未授权访问、不当使用或不准确。要详细了解我们会收集哪些信息以及如何使用这些信息，请查看我们的[隐私政策](#)。

位置

活动部分中的“位置”选项卡包含从丢失的 Android 设备（移动设备或平板电脑）收集的 IP 地理位置列表。要获取该信息，您的设备必须可以访问 Internet。

如果 ESET 防盗 无法确定设备位置，请参阅[无可用位置](#)，获取帮助以解决问题。

图片（仅适用于 Android 设备）

当检测到可疑活动或设备标记为被盗时，活动部分中的“图片”选项卡会包含您的设备所拍摄的照片。要获取该信息，您的设备必须有权访问 Internet。

单击图片旁边的星形图标可将该图片标记为**重要**。重要图片不会在 14 天后被删除，并且可以通过仅过滤重要图片来轻松进行访问。

要下载图像，请单击要下载的图片，然后单击**下载图像**按钮。

通过 Windows 设备捕获的图像和屏幕截图都位于[活动](#)选项卡中。

IP 地址

活动部分的 **IP 地址**选项卡包含了从您的丢失设备上收集到的 IP 地址列表。要获取该信息，您的设备必须可以访问 Internet。



列表上的 IP 地址最有可能是 ISP（Internet 服务提供商）分配给网络设备（如 WiFi 路由器）的公共 IP 地址。

提供的信息包括：

- IP 地址 (IPv4)
- ISP 从您的设备建立连接的频率
- 设备上上次访问 Internet 的日期和时间。

单击**全部**以显示出现的所有连接。

报告的可疑行为

当在设备上检测到以下一项或多项活动时，使用已在 ESET HOME 注册的 Android 设备（移动设备或平板电脑）的用户将从 ESET 收到“报告的可疑行为”电子邮件：

- **多次输入错误的锁屏代码** – 在第二次尝试输入不正确的锁屏代码后，您会收到此警告。
- **已更换 SIM 卡**
- **ESET Mobile Security 已从设备管理员列表中删除** - ESET Mobile Security 需要管理员权限来监视可疑行为，并在设备被盗时执行操作。要将 ESET Mobile Security 添加到设备管理员列表，请导航到“Android 设置” > **安全** > **设备管理员** > **ESET Mobile Security**，然后单击**激活**。

如果您认为设备已丢失或被盗，请参阅[在遇到抢劫的情况下应如何操作](#)部分，获取如何开始找回设备的分步说明。

优化

ESET 防盗 优化是对您的计算机或设备的安全状态的可测技术评估。执行此任务将检查您的系统是否存在以下方面的问题。

Windows 用户：

- [Windows 帐户未受密码保护](#)
- [Phantom 帐户问题](#)
- [真实帐户的自动登录已启用](#)
- [Phantom 帐户的自动登录已启用](#)

请参阅以下知识库文章，获取解决优化问题的图示说明：
[优化设备以在 ESET Windows 家庭产品中实现 Anti-Theft 功能](#)

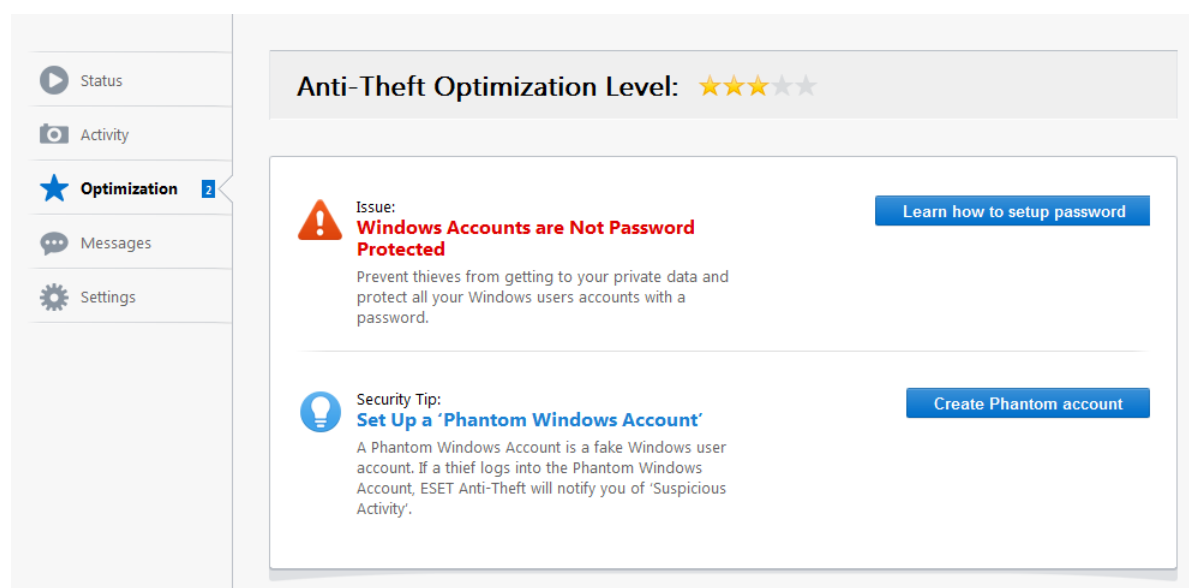
Android 用户：

- [已禁用位置服务](#)
- [未使用 GPS 卫星](#)
- [未启用屏幕锁定保护](#)
- [未启用移动数据](#)
- [不存在 Google Play 服务](#)

Anti-Theft 优化级别中显示的安全级别可能具有以下状态：

- 如果没有检测到任何问题 – 安全级别 = 5 颗星

- 如果仅检测到一个问题 - 安全级别 = 4 颗星
- 如果检测到两到三个问题 - 安全级别 = 3 颗星



已禁用位置服务

要在设备上启用位置服务，必须在设备上启用 **Google 位置准确性**[此方法可能会因制造商而有所不同](#)

在市面上的 Android 设备上（安装有未经制造商修改的 Android 操作系统基本版本的 Android 设备，如 Google Pixel、Nokia 8.3 和 Xiaomi Mi A3 设备）：

1. 依次单击 **设置 > 位置**。在 **位置** 中，提供有多个[基于位置的服务](#)
2. 点击 **Google 位置信息精确度** 切换开关以启用此服务。

未使用 GPS 服务

要在设备上使用 GPS，您需要在设备的设置中允许位置服务。

在市面上的 Android 设备上（安装有未经制造商修改的 Android 操作系统基本版本的 Android 设备，如 Google Pixel、Nokia 8.3 和 Xiaomi Mi A3 设备）：

1. 依次点击 **设置 > 位置**
2. 点击 **使用位置** 切换开关以启用位置服务。

未启用屏幕锁定保护

要使用屏幕锁定代码、密码、PIN 或图案保护您的设备，请导航到 **Android 设置 > 安全和隐私 > 设备解锁**，然后选择其中一个可用选项。大多数 Android 设备提供有 **滑动**、**人脸识别解锁**、**人脸和语音**、**指纹**、**图案**、**PIN** 或 **密码** 选项。

如果某人尝试使用错误代码解锁您的设备，ESET 防盗 会通过给您设备发送通知来告知您可疑活动。

移动数据已禁用

要在设备上启用移动数据连接，请导航到**设置 > 网络和 Internet > 移动网络**，然后选择**移动数据**。

此设置的路径可能不同，具体取决于您设备的制造商。有关更多特定信息，请查看您设备的文档。

不存在 Google Play 服务

ESET 防盗 使用 Google Play 服务将命令实时传输给您的设备，并显示推送通知。如果您的设备上禁用或缺少这些服务，则通过 ESET HOME 管理的 ESET 防盗 功能将受限制。

ESET Mobile Security 需要 Google Play 服务，才能正常工作。在未提供 Google Play 服务的设备（例如某些 Huawei 设备）上 ESET Mobile Security 不受支持。

消息

借助 ESET 防盗，可以使用**消息**向您丢失/被盗的设备发送自定义消息。**消息**功能仅在设备处于**丢失状态**时才可启用。

! 我们建议仔细考虑此功能的使用并仅在**收集到用来跟踪设备的足够数据**之后使用此功能。如果无可用位置，而且盗贼注意到您的消息，他们可以禁用您的设备，您就可能无法跟踪它。

在**消息**选项卡中，您可以针对您设备上的 Phantom 帐户，把某条文本消息设置为墙纸。在**消息文本**字段中键入您的消息。

通过选择运行 Windows 的计算机的“**消息**”选项卡中的“**新消息**”选项，可以设置带有消息文字的自定义背景图片。在**活动**选项卡中用作带有消息的背景。此选项仅适用于 Windows 设备。

单击**预览和发送**以在发送消息之前预览消息。单击**发送到设备**之后，消息会在您的设备上线 5 分钟后发出，并会自动显示在您丢失/被盗的设备背景的墙纸中。

推荐消息模板

- 此设备已报告为丢失并且已被监控。请立即联系警察或该设备的所有者 [my@email.com]。
- 请归还我的设备。
- 该设备已被盗。我们已通过 Web 相机记录了您的照片，并已联系警察。请立即将该设备还给所有者！

如何取消已发送到设备的消息

- 1.单击左侧的**消息历史记录**选项卡。
- 2.单击**取消**可停止发送正在重发的消息。

消息历史记录

您可以在此查看发送至您丢失或被盗设备上的消息历史记录。

单击**预览**可显示以前创建的消息的预览。此处也会显示创建时间和发送状态。要重新发送以前已向您的设备发送过的消息，请单击**重新发送**。单击**取消**可停止发送正在重发的消息。

设置

在本部分中，您可以：

- 更改设备的名称
- 为设备分配一个图标，以获得更好的视觉识别效果
- 更改丢失设备的扫描时间间隔
- 选择哪些通知消息处于活动状态

Phantom 帐户状态 – 默认情况下，不会创建 Phantom 帐户。单击**创建**，然后键入相应的 **Phantom Windows 帐户名称**。此选项仅适用于 Windows 设备。

扫描间隔 – 当处于可疑状态时 ESET 防盗 会从您的桌面或网络摄像头截取屏幕截图，并定期记录地理数据。

设备开始发送监控数据的通知 – 当**活动**选项卡中第一次有可用数据时，您会收到一封电子邮件通知。在将丢失状态重置为正常状态（或反之）之前，不会发送其他任何电子邮件。

关于可疑状态的通知 – 当您的设备更改为处于**可疑状态**时，您会收到一封电子邮件通知。

关于丢失状态到期的通知 – 到期前 5 天，系统会通过电子邮件通知您延长监控期（仅限处于丢失状态）。

最后的已知位置 – 当电池电量变低时 ESET 防盗 会保存设备的位置。此选项仅适用于 Android 设备。

安全密码 – 此选项仅适用于装有早期版的 ESET Mobile Security 的 Android 设备。可以通过 ESET 防盗 门户更改设备安全密码。

解锁设备 – 有关详细信息，请参阅 [ESET Mobile Security 联机用户指南](#)。

关闭 ESET 防盗 – 如果关闭 ESET 防盗，设备将不再受 ESET 防盗 保护，并且设备监控会停用。如果您已找到设备，并且想要继续控制它，请选择未丢失。此选项仅适用于 Android 设备。

删除设备 – 此操作会删除与设备相关的所有数据。对客户端系统所做的所有更改将在它上线后生效。

帮助主题


本章节介绍了一些常见问题。单击主题以获取解决问题的指示：

- [如何添加新设备](#)
- [在遇到抢劫的情况下应如何操作](#)
- [无可用位置](#)

如果在此处找不到难题/问题的解决方案，您可以访问我们定期更新的在线[知识库](#)。

必要时，可以使用 ESET 产品的**帮助和支持**面板中提供的联系表格，来联系 [ESET 技术支持](#)并告知您的问题。

或疑问。

要从您的 Android 设备发送支持请求，请点击 ESET Mobile Security 主屏幕中的“菜单”图标 （或按设备上的**菜单按钮**），然后依次点击**客户服务 > 客户服务**。填写所有必填字段。ESET Mobile Security 包括高级日志记录以帮助诊断潜在的技术问题。要向 ESET 提供详细的应用程序日志，请确保选中**应用程序日志**（默认）。点击**提交**以发送您的请求。ESET 客户服务专家将通过您提供的电子邮件地址联系您。

添加新设备ESET 防盗

按照下面的说明进行操作，以防止您的设备和数据被盗。请指定要添加 Windows 还是 Android 设备：

- [如何添加新的 Windows 设备](#)
- [如何添加新的 Android 设备](#)



您无法直接从 ESET HOME Web 门户中添加新设备。您可直接从 ESET HOME、ESET Internet Security 或 ESET Smart Security Premium 中添加已分配到 ESET Mobile Security 帐户的一台或多台设备。

如何添加新的 Windows 设备

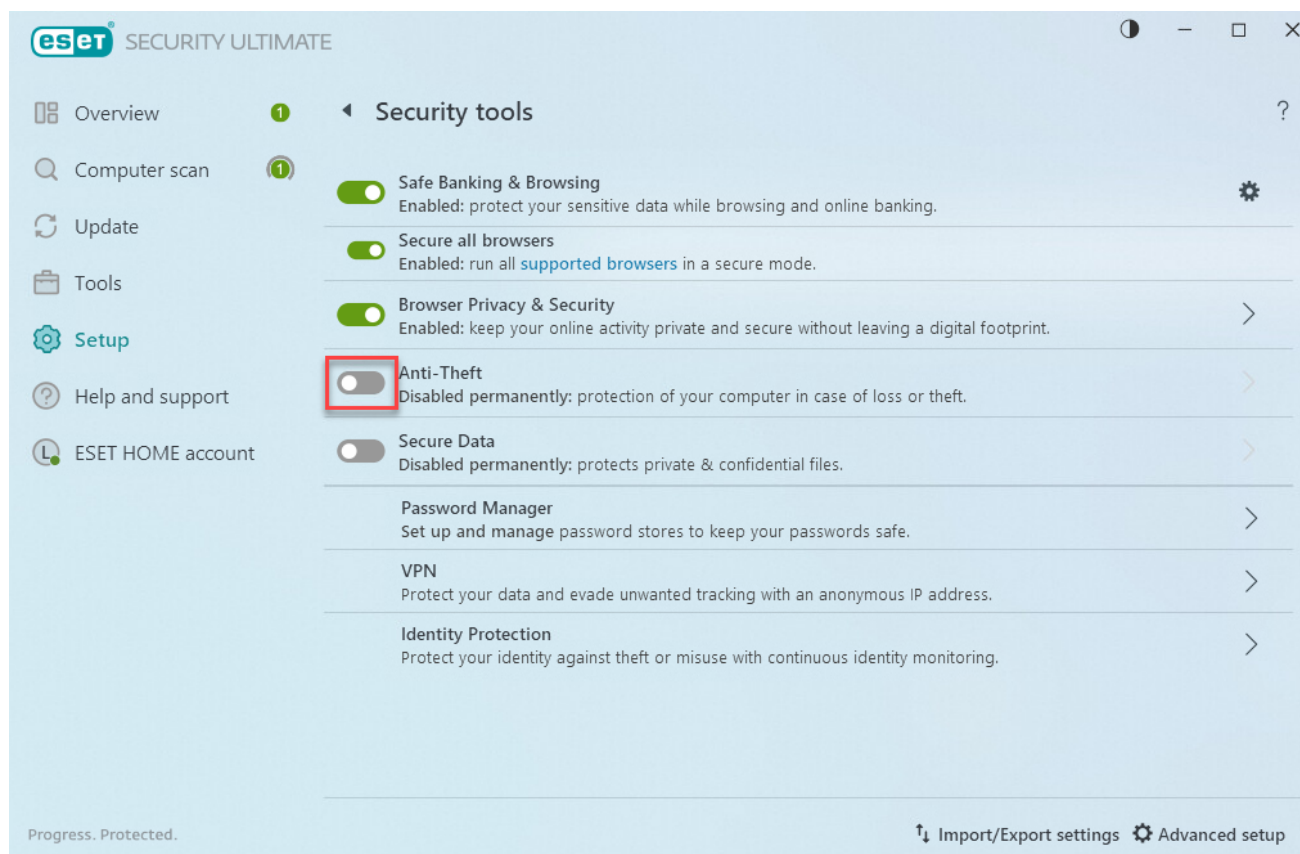


ESET 防盗 不适用于 Microsoft Windows Home Server。

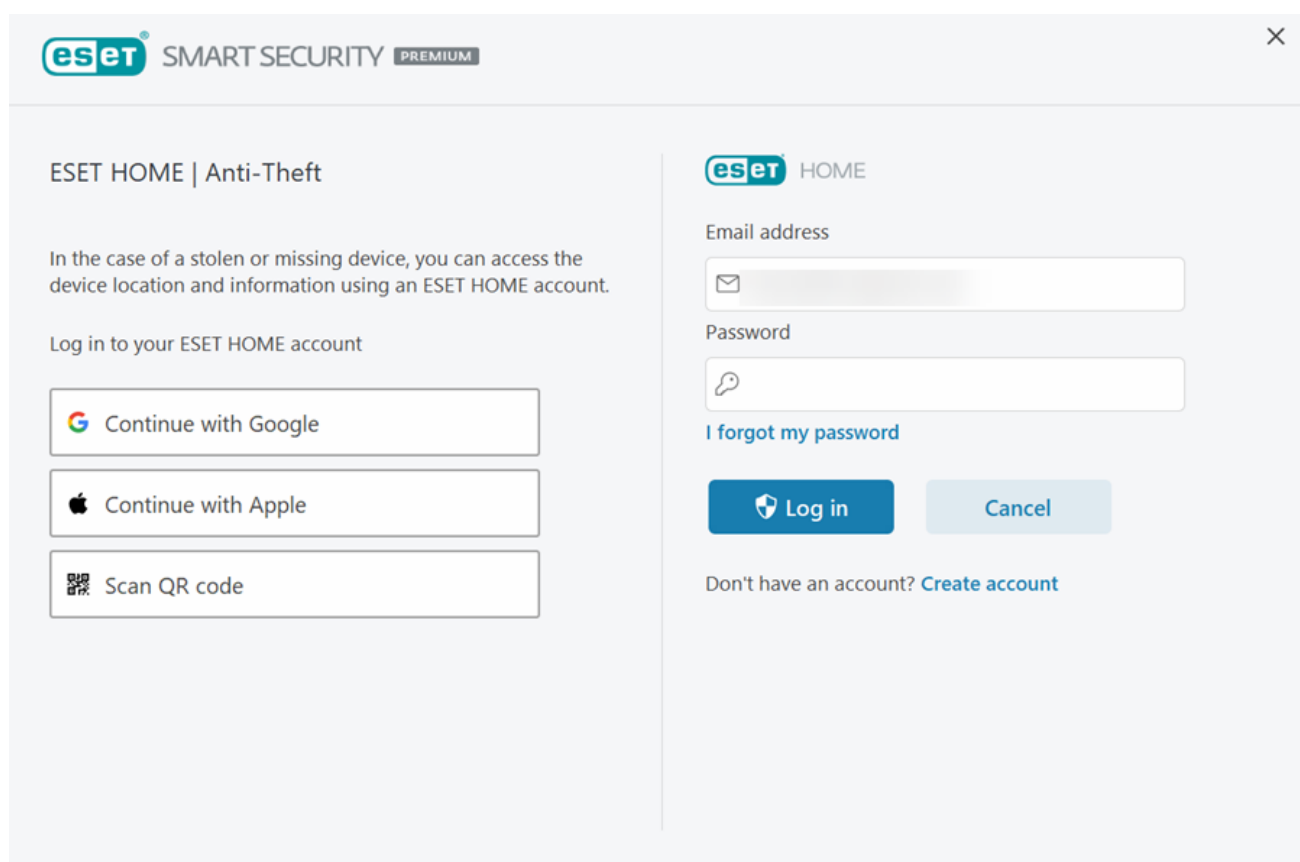
在安装并激活 ESET 产品后，系统会提示您设置其他 ESET 安全工具。要激活 ESET 防盗，请单击 **Anti-Theft** 选项旁边的**启用**，然后[继续进行步骤 3](#)。

[查看图示说明（建议）](#)

1. [要打开 ESET 产品](#)，请双击任务栏中的 ESET 图标。
2. 在左侧的主菜单中，单击**设置 > 安全工具** > 单击 Anti-Theft 切换开关以启用 ESET 防盗。



3. 要登录到 ESET HOME 帐户，请使用社交媒体登录、扫描二维码或键入 ESET HOME 凭据（电子邮件地址和密码），然后单击**登录**。如果您没有 ESET HOME 帐户，请单击[创建帐户](#)。



4. 键入设备名称，然后单击**继续**。

5. Anti-Theft 已激活，并且您的设备与 ESET HOME 门户 > ESET 防盗 部分中显示的 Anti-Theft 功能相关。

联。单击**完成**。

6. ESET 防盗 窗口会自动打开。[优化设备的安全性](#)，然后单击**创建 Phantom 帐户**。Phantom 帐户可帮助您找回已损坏或被盗设备。需要有 Phantom 帐户，才能使用所有 ESET 防盗 功能。

7. 单击**创建**。默认的 Phantom 帐户名为“Alex”无需更改 Phantom 帐户名。

! 当您收到“Phantom 帐户创建失败。”错误消息时，请联系 [ESET 技术支持](#)。

8. 在创建 Phantom 帐户后，您的 ESET 防盗 帐户已完全优化。您的设备会在 anti-theft.eset.com 中显示**未丢失**状态。

与您的 ESET HOME 帐户相关的所有设备都可以在[我的设备](#)部分中进行访问。这对于将来解决问题很有用。

如何添加新的 Android 设备

在 ESET Mobile Security 已安装并使用 ESET Mobile Security 订阅激活后，如果您尚未将设备与 ESET HOME 帐户关联，则执行此操作。

[查看图示说明（建议）](#)

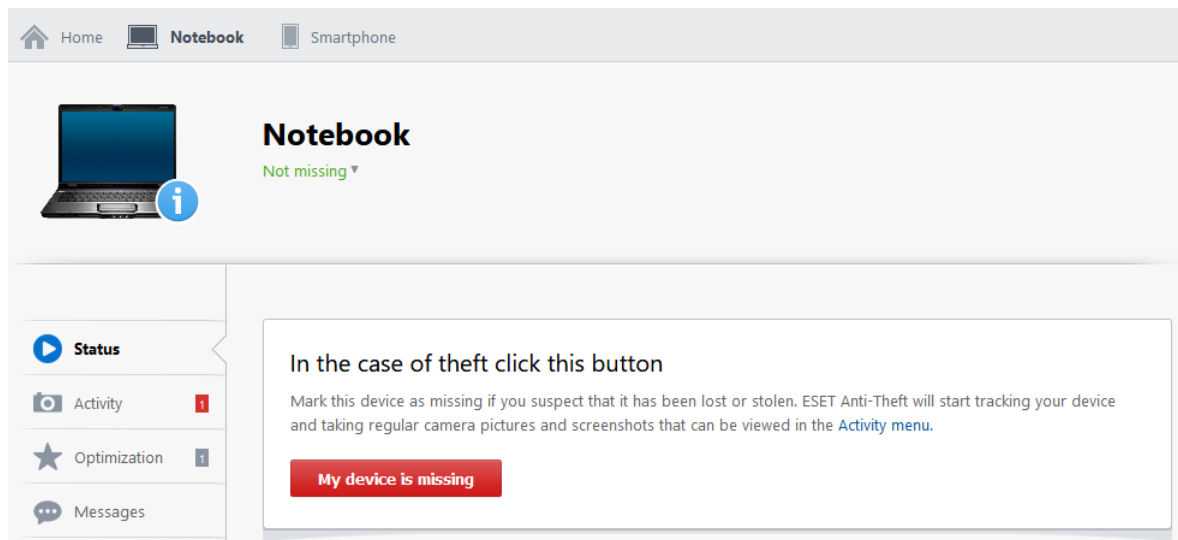
1. 在 ESET Mobile Security 主屏幕中，单击 **Anti-Theft**。
2. 单击**启用**。如果您的设备已连接到 ESET HOME，请[跳到步骤 6](#)。
3. 要登录到 ESET HOME 帐户，请使用社交媒体登录、扫描二维码或输入您的电子邮件地址及密码，然后单击**登录**。如果您没有现有帐户，请单击**创建帐户**。
4. 键入您 ESET HOME 帐户的电子邮件地址和密码、确认密码，然后依次单击**我同意 ESET 条款和条件 > 创建**。
5. 要验证您的新帐户，请单击已向您电子邮件地址发送的验证链接，然后单击**继续**。
6. 通过单击**允许/继续**或**激活**，来允许所有必要的权限。为了使 ESET 防盗 功能可以正常工作，必须授予所有权限。
7. 为了保护 ESET Mobile Security 中的重要设置，请键入 **PIN**、点击复选框，然后确认您的 **PIN**。
8. **有 SIM 卡的设备**：要**信任此 SIM 卡**，请点击**信任**。此设置会将您当前的 SIM 卡添加到受信任的列表。否则，请点击**跳过**。
没有 SIM 卡的设备 [跳到步骤 10](#)。
9. **ESET Mobile Security 8.x 及更高版本**：若要启用受信任的 SIM 卡功能，请点击**信任**。ESET 将在 SIM 卡上和您的联系人中创建一个唯一标识符。请勿从联系人列表中删除此标识符，否则您将面临设备被阻止的风险。
10. 现在，您的设备已针对 Anti-Theft 进行完全优化。

在遇到抢劫的情况下应如何操作

如果您怀疑计算机或设备已丢失或被盗，请将其标记为丢失。为此，请从 [ESET 防盗 Web 界面](#) 中选择丢失的设备，单击**状态**，然后单击**我的设备已丢失**。

ESET 防盗 将禁止访问除 Phantom 帐户之外的所有帐户（仅限 Windows 设备），并开始定期拍照和截图（可以在[活动](#)菜单中查看这些照片和截图）。

若要将设备报告为被盗或丢失，请先选择设备，然后单击**我的设备已丢失**。



请遵循以下操作：

- 您的设备状态设置为丢失后，您会收到一封电子邮件通知。
- 丢失的计算机或设备上线后，ESET Internet Security、ESET Smart Security Premium 或 ESET Mobile Security 将定期记录信息。可以在[活动](#)选项卡中查看该数据。
- 丢失的设备会在上线后几分钟内自动重新启动。
- 如果存在 Phantom Windows 帐户，则该设备会将此帐户用作默认帐户并自动登录。这可以防止人们登录其他用户帐户或访问用户数据。

i 当您的设备标记为丢失时，单击**运行测试**以模拟 ESET 防盗 进行的数据收集活动。

重要建议

强烈建议您执行以下操作，以降低犯罪分子可能造成的危害：

- 自己独自保留 **ESET HOME** 帐户登录的详细信息 – 请勿共享用于登录到 ESET 防盗 Web 界面的用户名和密码。我们建议不要在 Web 浏览器中保存登录凭据。
- 更改您的电子邮件帐户密码 – 如果您使用诸如 Outlook Express 和 Mozilla Thunderbird 之类的电子邮件程序，或者存储了 Web 浏览器中记录的网络邮件密码（例如 Gmail 帐户密码），那么尤其应执行此操作。
- 更改您的 Internet 网银密码，并检查银行帐户是否存在可疑交易。

- 更改您的所有社交媒体密码 – 这主要指社交网络，如 Facebook 或 Twitter

单击**我恢复了我的设备**，以将设备恢复到**正常**状态。设备将重新启动，将重新激活您正常的用户帐户。

i 默认监视时段为 14 天。到期前 5 天，您会收到一封来自 ESET 的电子邮件，提醒您检查设备的状态。

设备的 IP 地理定位

如果没有关于设备位置的信息，您可以使用以下在线服务，尝试通过从设备中获取的 IP 地址定位您的设备（请参见 [IP 地址](#) 选项卡）：www.who.is

如果设备被盗，则在执法机构的帮助下，检测到公共 IP 地址的 Internet 服务提供商可能会使用 NAT 后面的私有 IP 地址（在 Internet 中不可见）来帮助定位设备。

无可用位置

ESET 防盗 无法确定您的设备的位置，可能存在以下原因：

1. 没有从设备上收集到信息。
只有设备被标记为丢失状态才会收集信息。要将设备标记为丢失，请单击设备的[状态](#)选项卡中的**我的设备已丢失**。
2. 丢失的设备未连接到 Internet
设备必须连接到 Internet ESET 防盗 才能确定设备的位置。
3. 关于设备位置的数据不充分。
请耐心等待，使 ESET 防盗 有更多时间收集足够数据来确定设备位置。
4. 没有关于设备位置的可用信息。
如果设备长期丢失，并且一直无法确定其位置，您仍可尝试通过 IP 地址定位设备（请参见以下内容）。

设备的 IP 地理定位

如果没有关于设备位置的信息，您可以使用以下在线服务，尝试通过从设备中获取的 IP 地址定位您的设备（请参见 [IP 地址](#) 选项卡）：www.who.is

如果设备被盗，则在执法机构的帮助下，检测到公共 IP 地址的 Internet 服务提供商可能会使用 NAT 后面的私有 IP 地址（在 Internet 中不可见）来帮助定位设备。

资源

有关解决以下问题的图示说明，请访问我们的在线知识库：

- [在 ESET Windows 产品中激活和设置 Anti-Theft 功能](#)
- [优化设备以在 ESET Windows 家庭产品中实现 Anti-Theft 功能](#)
- [在 ESET Mobile Security for Android 中设置 Anti-Theft 保护](#)
- [在 ESET Windows 家庭版产品中禁用 Anti-Theft 功能](#)

- [打开 ESET Windows 产品的主程序窗口](#)

单击以下链接来查看有关 ESET 的更多信息：

- [ESET 主页](#)
- [ESET 技术支持](#)
- [ESET 安全论坛](#)

用户配置文件

使用 ESET HOME 帐户，您可以集中管理所有用户配置文件的特定功能，如**虚拟专用网络**和 **ESET Password Manager**。通过创建用户配置文件，您可以为其他人激活或分配 ESET HOME 安全功能。使用用户配置文件，您只能管理安全功能，不能管理[设备](#)。

登录 [ESET HOME](#) 帐户后，在**功能**部分中，单击**安全功能**。

激活其中一项安全功能后，将显示用户配置文件：



ESET VPN 功能

要安装和激活 ESET VPN，请参阅 [ESET VPN 联机帮助](#) 中的说明。



ESET Password Manager 功能

要安装和激活 ESET Password Manager，请参阅 [ESET Password Manager 联机帮助](#) 中的说明。

- **Me** - 这是激活 VPN 或 ESET Password Manager 功能时自动创建的用户配置文件。该配置文件的电子邮件地址是您的 ESET HOME 帐户电子邮件地址。
- 其他用户配置文件 - 已激活安全功能的其他人的配置文件。

添加新的用户配置文件

在激活某些功能期间，您可以选择现有配置文件，也可以创建新的配置文件：

1. 选择要激活的功能。
2. 单击**添加新人员**。
3. 键入新配置文件的名称和电子邮件地址。
4. 单击**创建配置文件**。

用户配置文件详细信息

单击用户配置文件名称旁边的**打开**，随即显示以下信息：

- 名称
- 名称的第一个字母
- 电子邮件地址
- VPN 功能状态

重命名用户配置文件

1. 单击配置文件名称旁边的**编辑**。
2. 键入昵称。
3. 单击**保存**进行确认。
4. 单击**知道了**。

删除用户配置文件


1. 单击配置文件名称旁边的**打开**。
2. 单击**删除配置文件**。

! 使用此配置文件激活的所有功能都将被停用，并可用于其他用户配置文件保护。

3. 单击**删除配置文件**进行确认。
4. 单击**知道了**。

双重身份验证

双重身份验证 (2FA) 提高了您的 ESET HOME 帐户和可以访问的数据的安全性。在激活双重身份验证之后，必须在输入 ESET HOME 密码后输入由智能手机或平板电脑上的身份验证应用程序所生成的一个唯一 6 位安全代码。任何时候都可以根据以下说明设置双重身份验证：

! 必须在智能手机或平板电脑上安装身份验证应用程序，例如 ESET Secure Authentication  ESET Secure Authentication 是一款免费的身份验证应用程序，可在 [Android](#) 和 [iOS](#) 和 Windows Phone 的官方应用商店中获得。ESET HOME 支持双重身份验证的 TOTP（基于时间的一次性密码）协议。可以使用任何兼容的移动应用程序，例如 Google Authenticator 或 Authy。

在 ESET HOME Web 门户上启用双重身份验证

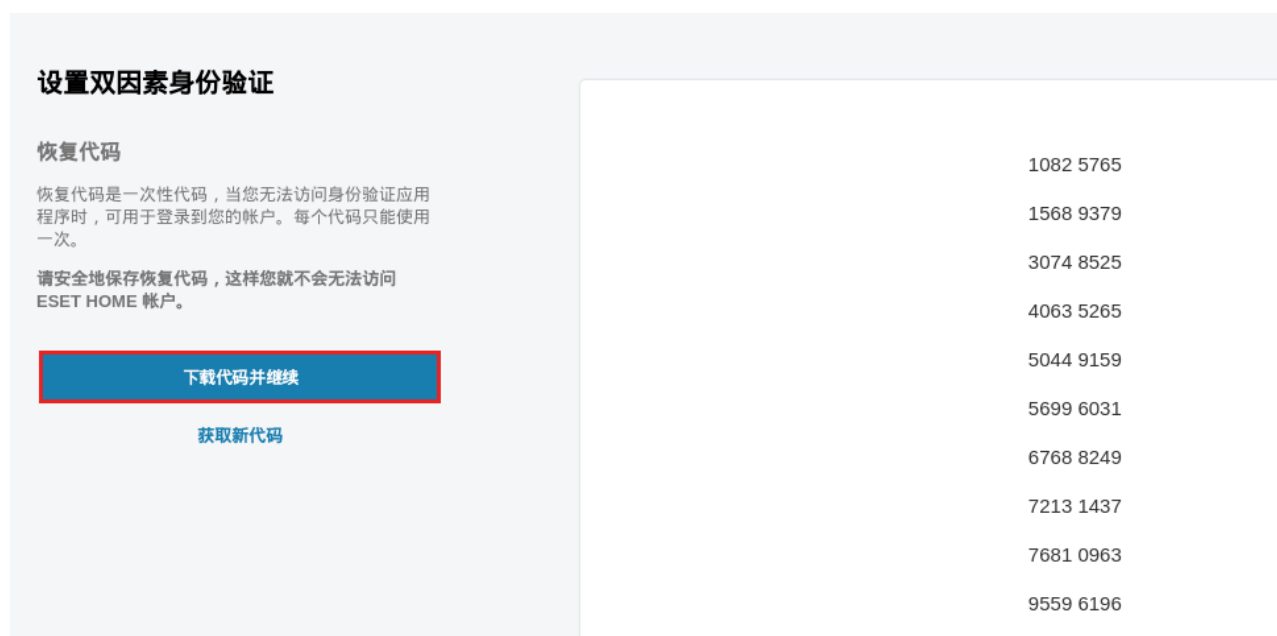
i 有关 ESET HOME 应用程序中双重身份验证设置的分步可视说明，请[参阅 ESET 知识库文章](#)。（此文章并未提供所有语言版本。）

1. 登录到 [ESET HOME](#) 帐户。
2. 在屏幕的右上角，单击您的电子邮件地址。
3. 单击**我的帐户**。
4. 在**安全设置**部分中，单击**双重身份验证**旁边的**设置**。

! 如果尚未创建 ESET HOME 密码，则必须创建一个密码。单击**继续**，然后按照 ESET 给您的电子邮件地址发送的电子邮件中的说明进行操作。

5. 屏幕上会显示一个包含手动代码的二维码。在智能手机或平板电脑上，打开身份验证应用程序，然后扫描二维码或将二维码下显示的代码手动添加到应用程序。
6. 在 ESET HOME 门户中，单击**继续**。

7. 键入来自身份验证应用程序的 6 位代码，然后单击**继续**。
8. 系统将提供 10 个一次性恢复代码。当无法访问身份验证应用程序时，使用恢复代码登录到 ESET HOME 帐户。要将它们安全地保存到您的设备，请单击**下载代码继续**、将它们存储在安全的地方（例如，保险柜），然后单击**完成设置**。



9. ESET HOME 帐户的双重身份验证已启用。单击**知道了**。

在 ESET HOME Web 门户上编辑双重身份验证

1. 登录到 [ESET HOME](#) 帐户。
2. 在屏幕的右上角，单击您的电子邮件地址。
3. 单击**我的帐户**。
4. 在**安全设置**部分中，单击**双重身份验证**旁边的**编辑**。
5. 键入 ESET HOME 密码。
6. 键入来自身份验证应用程序的 6 位代码，然后单击**继续**。
7. 进行合适的双重身份验证编辑：

• 禁用双重身份验证

8. 单击**禁用双重身份验证**。
9. 双重身份验证已禁用，不会再保护您的帐户。单击**知道了**。

• 恢复代码

8. 在**恢复方法**的旁边，单击**恢复代码**。
9. 要在您的设备上将恢复代码另存为 .txt 文件，请单击**下载代码**。如果您已使用了大多数代码，请单击**获取新代码**。

• 忘记记住的设备

8. 要从 ESET HOME Web 门户和应用程序中删除所有已记住的登录名，并在每次登录时提示进行双重身份验证，请单击**继续**。
9. 这会忘记所有设备上记住的所有登录名。单击**知道了**。

登录到 ESET HOME 帐户的身份验证方法

如果已为帐户设置了双重身份验证，请使用两种方法之一登录到 ESET HOME 帐户：

- **使用双重身份验证登录** – 使用 ESET HOME 密码登录后，需要额外输入来自身份验证应用程序的 6 位代码。选中**记住此设备 30 天**框后，在此设备上 30 天不会提示您进行双重身份验证。单击**继续**以登录。
- **使用一个 8 位恢复代码** – 设置双重身份验证时，会显示恢复代码。输入已下载的这些代码之一，然后单击**继续**即可成功登录到您的 ESET HOME 帐户。

通知

从 ESET HOME 帐户、设备和订阅问题生成通知。所有接收的通知都显示在通知面板中。要打开通知面板，请在登录 [ESET HOME Web 门户](#) 后单击右上角的**通知**。在此部分中，您可以选择显示**全部**通知或**重要**通知。根据问题的严重性，您会收到通知 – 信息性、重要或警报。要在 ESET HOME 应用程序中允许通知，请访问 [“应用程序设置”一章](#)。

- **蓝色** – 例如，设备已添加到订阅
- **橙色** – 例如，订阅即将到期
- **红色** – 例如，订阅已到期


如果通知来自**订阅**或**设备**部分，您将在相应部分下看到通知锁屏提醒（具有严重性颜色的未读通知的数量）。




删除通知

可在门户上或仅在通知面板中的应用程序中手动删除该通知。

1. 登录到 [ESET HOME Web 门户](#) 或 应用程序。
2. 打开**通知**部分。

3. 单击 **X** 或左键轻扫，然后点击应用程序中的垃圾桶图标 。通知将不再显示。

由于您删除与**订阅/设备**相关的通知，通知锁屏提醒中的数量也会减少。在从**通知**中删除问题之前，如果解决了问题，则通知将自行删除。

 删除通知且主屏幕上没有锁屏提醒并不意味着您已解决此问题。问题将在您解决之前在特定设备或订阅下显示。

卸载

根据移动设备上使用的操作系统，删除 ESET Password Manager 应用：

- [从 Android 设备上卸载 ESET HOME 应用](#)
- [从 iOS 设备上卸载 ESET HOME 应用](#)

常见问题解答

常见问题解答类别：

- [应用程序](#)
- [帐户](#)
- [订阅](#)
- [设备](#)

应用程序

我忘记了 ESET HOME 应用程序的 PIN

如果忘记了 ESET HOME 应用程序的 PIN 则必须先卸载该应用程序，然后重新安装它。但是，将不会因卸载 ESET HOME 应用程序而丢失任何数据。

什么是“推送通知”？

“推送通知”是移动设备上弹出的消息。

ESET HOME 应用程序和门户是否免费？

是，免费使用 ESET HOME

帐户

我忘记了我的 ESET HOME 凭据。我该怎么办？

如果忘记了 ESET HOME 凭据，请阅读[我忘记了我的 ESET HOME 密码](#)一章中的说明。

当我的密码已泄露时该怎么办？

当您的密码因各种互联网数据泄露事件而出现在某个数据库中时，请按照[密码已泄露](#)一章中的说明进行操作。

我不想收到特殊优惠；如何选择退出？

在 ESET HOME 中，点击应用程序中的菜单或单击门户中的用户名、转到[我的帐户设置](#)，然后取消选中[我希望收到特殊优惠...](#) 选项。

在 ESET 发出的所有促销电子邮件的末尾，都会有[取消订阅](#)按钮。

如果我删除我的 ESET HOME 帐户，我的设备将会怎样？

设备已与 ESET HOME 断开连接但仍保持激活状态并受到保护。但是，将停用与他人共享的保护。

我收到消息：“我们检测到您的帐户登录不正常。请检查所有已登录的设备。”。我该怎么做？

为了提高您帐户的安全性，ESET HOME 会检测您登录设备的 IP 地址。如果该 IP 地址发生更改，您会收到上述消息。此消息可能意味着有人从其他设备登录到了您的帐户，或者您的 IP 地址已发生更改。如果您有动态 IP 地址或没有静态 IP 地址，则 IP 地址可能会每天发生更改，具体取决于您的 ISP 和 ISP 策略。

我的登录历史记录中有一些地方我从未去过。

登录位置取决于地理 IP 查找。此位置不必与用于登录到您的 ESET HOME 帐户的设备位置保持一致。当前位置取决于您的 ISP 的 IP 地址。

为什么我的 ESET HOME 帐户上看不到家长控制和身份保护安全功能？

身份保护和家长控制不是 ESET Small Business Security 订阅层的一部分。要激活 Identity Protection（当前仅适用于美国客户）和家长控制，请[购买符合条件的订阅](#)并将其与您的 ESET HOME 帐户关联。

订阅

如何续订订阅或将其他设备添加到订阅？

您可以按照[订阅自动续订](#)主题中的说明随时续订、扩充或升级您的订阅。有关如何管理 ESET 订阅的自动续订设置或如何更新信用卡信息的详细信息，请[阅读我们的知识库文章](#)。

订阅管理在哪个位置？

[订阅管理](#)已与 ESET HOME 门户/应用程序集成。

如果订阅已过度使用或已泄露，我该怎么做？

请参阅[您的订阅已过度使用/已泄露时该怎么办](#)。

我的订阅状态仍为“正在等待验证”。

在收到邮件超过 1 小时后，您正在尝试使用您电子邮件地址中的链接验证订阅。在您 ESET HOME 帐户的订阅部分中，依次单击[显示所有订阅](#) > [打开订阅](#)，然后向下滚动到[重新发送验证电子邮件](#)。

我的订阅标记为已暂停时该怎么办？

由已暂停的订阅激活的 ESET 产品不会再收到更新。建议您检查付款详细信息，或联系订阅经销商以解决订阅问题。有关详细信息，请访问我们的[知识库文章](#)。

ESET 订阅是免费的吗？

ESET 产品的完全订阅并不免费。如果您在决定是否要购买 ESET 安全产品，可以使用试用版，它几乎与完全订阅一样，并在特定的时段内免费。

Internet 资源可能会为您提供“免费”的 ESET **激活密钥**，但请记住：

- 如果单击“免费 ESET 订阅”广告，可能会危害您的计算机或设备并可能会导致感染恶意软件。恶意软件可能会隐藏在非官方的 YouTube 视频、显示广告以根据您的访问赚钱的网站等中。通常，这些广告都是陷阱。
- ESET 可以并且确实会禁用盗版订阅。
- 拥有盗版**激活密钥**违反[最终用户许可协议](#)，您必须接受该协议才能安装 ESET 产品。
- 必须仅通过官方渠道（例如，[www.eset.com](#)、ESET 经销商或分销商（请勿通过诸如 eBay 之类的非官方第三方网站购买订阅，也请勿通过第三方购买共享订阅））购买 ESET 订阅。
- 可以免费下载 ESET 产品。尽管如此，在安装过程中激活需要有效的 ESET **激活密钥**（可以下载并安装它，但如果不激活，它将不会工作）。
- 请勿在 Internet 或社交媒体上共享您的订阅（订阅可能会广泛传播）。

我的订阅的使用情况如何？

请参阅[订阅使用情况](#)。

其他许可常见问题解答

有关家庭版产品许可常见问题解答，请参阅 [ESET 知识库文章](#)。

设备

我是否可以查看已激活的可用设备/服务器设备数，以便了解通过给定订阅仍可保护的设备数？

有关给定订阅可保护的已激活设备/服务器设备数的信息显示在[订阅详细信息](#)中。

购买后如何下载/安装 ESET

您可以按照以下说明安装 ESET。

1. 卸载任何以前安装的 ESET 产品。
2. [登录到您的 ESET HOME 帐户](#)或[创建一个帐户](#)。
3. [开始](#)在您的设备上安装 ESET。

阅读我们的[知识库文章](#)，了解有关 Windows 产品安装和激活的可视说明。

如果我有多个订阅，在何处可以查看使用特定订阅激活的设备数？

在**订阅**中，依次单击**显示所有订阅** > **打开订阅**。可以在**设备**部分中找到使用您的订阅保护的所有设备。您在此处仅会看到[与 ESET HOME 帐户连接的设备](#)。

在“设备”部分下没有看到我的设备，但该设备已受完全保护。

您的设备可能已使用另一个订阅激活，但该订阅并未添加到**订阅**部分中。在将您的订阅添加到 ESET HOME 之后，将发送指向订阅所有者的确认链接。由所有者决定是否允许您管理。

如何断开连接我的设备，但不停用保护？

您可以断开设备与 ESET 产品中的订阅的连接。如果您并非 ESET HOME 帐户所有者，请要求所有者断开连接您的设备或从您的设备上卸载 ESET 产品。

如何将设备连接到我的 ESET HOME 帐户？

请参阅[将设备连接到 ESET HOME 帐户](#)。

我忘记了我的 ESET HOME 密码

查找关于常见密码相关问题的信息？



- [用户名、密码或激活密钥无效](#)
- [在 ESET Windows 家庭版产品中解锁设置密码](#)
- [重置 ESET HOME 密码](#)


找不到我的 ESET HOME 帐户凭据

1. [ESET HOME](#) 次访问。
2. 单击**我忘记了我的密码**。
3. 在**电子邮件地址**字段中键入您在 ESET HOME 注册过程中使用的电子邮件地址。
4. 单击**发送**。
5. 在您单击**发送**后，一封包含指向您帐户的链接以及有关如何重置 ESET HOME 帐户密码的说明的电子邮件将发送到您提供的电子邮件地址。
6. 登录到您的电子邮件帐户，然后打开**密码更改 - ESET HOME** 电子邮件。
7. 按照电子邮件中的说明进行操作。系统会将您重定向回 ESET HOME。
8. 若要设置新的密码，将所需密码键入到**输入新密码**中，然后单击**确认**。
9. 您的密码已更改，您可以**登录**。

需要从应用程序中检索我的密码

1. 打开 ESET HOME 应用程序。

2. 点击 **登录**。
3. 点击 **我忘记了我的密码**。
4. 在 **电子邮件** 字段中键入您在 ESET HOME 注册过程中使用的电子邮件地址。
5. 登录到您的电子邮件帐户，然后打开 **密码更改 - ESET HOME** 电子邮件。
6. 按照电子邮件中的说明进行操作。系统会将您重定向回 ESET HOME。
7. 若要设置新的密码，将所需密码键入到 **输入新密码** 中，然后单击 **确认**。
8. 您的密码已更改，您可以 **登录**。

 有关重置 ESET HOME 帐户密码的分步可视说明，请参阅此 [ESET 知识库文章](#)。（此文章并未提供所有语言版本。）

我没有收到任何指导我重置密码的电子邮件。

在此情况下，尝试以下操作之一，直到您收到重置说明：

1. 确保您输入了在 ESET HOME 注册过程期间或在激活 ESET 防盗 功能期间输入的相应电子邮件地址。出于安全原因，ESET HOME Web 界面不会提示您输入到系统中的电子邮件地址是否正确。请检查您的邮箱是否有来自 ESET HOME 的任何通信。在邮箱搜索栏中键入“ESET HOME”以验证您是否收到了来自 ESET 的电子邮件。
2. 查找：
 - 您电子邮件帐户中的 **垃圾邮件** 或 **垃圾** 文件夹。
 - 任何其他次级收件箱文件夹：在您的电子邮件客户端中将 info@product.eset.com 标记为安全地址。
 - Gmail 用户：检查您的 **推广** 文件夹。请查看 [如何访问“推广”文件夹？](#)

a. 打开 Web 浏览器并登录到您的 Gmail 帐户。

b. 单击选项卡右侧的 **+ 图标**。

c. 选中 **推广** 旁边的复选框，并单击 **保存**。

3. 再次键入电子邮件地址，然后单击 **发送**。请确保您键入的是您在 ESET HOME 注册过程中输入的电子邮件地址（如步骤 1 中所述）。
4. 如果仍然无法解决问题，请联系 [ESET 技术支持](#)。

密码已泄露

为了帮助保护您的帐户免遭攻击，ESET 在您每次登录或创建新 ESET HOME 帐户时检查您的密码是否受到数据泄露的数据库的攻击。

如果 ESET HOME 警告您，您的当前 ESET HOME 帐户密码出现在数据泄露的数据库中，并不意味着该密码已从 ESET 泄露。这意味着您的密码出现在各种 Internet 泄露的其中一个数据库中。这些密码数据库在 Internet 上可供攻击者使用，使攻击者更容易破坏您的帐户安全。

如果我的密码泄露了怎么办？

1. 创建新密码。

! 您密码的长度必须至少为十个字符，并且包含小写字母、大写字母和至少一个数字。要创建较强的密码，请使用 [ESET 密码生成器](#)。

2. 如果您的密码在数据泄露中暴露，则使用相同密码的所有服务也处于风险之中。强烈建议您将其更改为新的唯一密码。开始使用 [ESET Password Manager](#) 来安全地保护和存储您的所有密码。

! 建议您激活双重身份验证，以提高 ESET HOME 帐户的安全性。

使用条款

自 2024 年 4 月 3 日起生效。 | [请参阅以前版本的使用条款](#) | [比较更改](#)

这些使用条款（以下简称“条款”）构成 ESET, spol. s r. o. 注册办公室位于 Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic 在布拉迪斯拉发第三区市政法院商业注册处注册，企业性质为股份有限公司，注册号为 3586/B 业务识别号为 31333532，以下简称“ESET”或“提供商”）与您（寻求获得或已获得使用我们的标准化订阅提供项（以下简称“提供项”）的权利，注册并使用 ESET HOME 帐户（以下简称“帐户”）或通过帐户使用 ESET 提供的服务和功能（以下统称“服务”）的自然人或构成小型企业实体的法人（以下简称“您”或“用户”））之间的特殊协议，以阐明其它方面，包括使用的条款和条件。如果您代表某个组织获取或使用服务，则表示您同意该组织的这些条款，并保证您拥有此类授权。在此情况下，“用户”和“您”指该组织。

在使用或购买任何服务或创建帐户之前，请仔细阅读这些条款。这些条款将对您具有约束力，并且您与 ESET 之间的合同将在以下情况下签订 (i) ESET 或 ESET 合作伙伴向您发送提供项购买确认电子邮件 (ii) 您的帐户已成功创建，或 (iii) 您开始使用服务的任何部分，以较早发生的情况为准。

这些条款规定了提供和使用我们服务的一般条件。某些服务或其组件可能需要遵循仅适用于它们的附加特殊条款（以下简称“特殊条款”）。如果此类特殊条款与这些条款不一致，则以特殊条款的规定为准。可以在 [下面](#) 或可通过 [ESET 联机帮助](#) 访问的适用文档（以下简称“文档”）中找到此类“特殊条款”（如果适用）。此外，服务或其组件的使用也可能需要遵循其他先决条件或技术要求，详情可参见适用文档。

请注意，与服务相关的任何购买或付款条款（如适用）以及任何初始供应/交付条款均不在这些条款的范围之内，而是由您与 ESET 或提供您购买的相应服务的 ESET 合作伙伴单独商定。

我们的服务仅适用于成人。如果您未满十八（18）周岁，则您只能在您父母或其他法定监护人的介入下，才可以使用帐户或相关服务。

我们的服务及其使用

我们的服务。 大多数服务需要使用我们的标准 ESET 软件产品，这些产品必须本地安装到您的设备（以下统称为“产品”）。您可以通过以下方式之一获得使用我们服务的权利 (i) 购买我们的提供项订阅 (ii) 购买 ESET 产品许可证（以下简称“许可证”），其中包括通过帐户提供的某些服务或者 (iii) 获取试用版。服务可以直接从 ESET 处购买，也可以从我们的 ESET 合作伙伴处购买，但需要遵循另行规定的购买和付款条款。您可以在 [下面](#) 找到根据这些条款所提供服务的更一般性描述，并在适用 [文档](#) 中找到更详细的规范。

请记住，向您提供的确切服务、产品和功能取决于您所在的国家/地区以及您选择使用它们的平台/操作系统。因此，某些功能和产品可能并非在您所在的国家/地区或所有平台/操作系统上都可用。您还需要确保您满足我们的技术要求和先决条件，以便能够使用服务。您可以在我们的技术文档中找到有关此主题的更多详细信息。我们可能会通过分包商来提供任何服务或功能。

订阅提供项。ESET提供项包括我们的标准服务、产品、功能和容量，其组合成各种模块以提供某些常见功能（以下统称“模块”），这些模块再组合成各层（以下简称“层”）以及可以与层分开购买的标准独立产品。通过 ESET 或 ESET 合作伙伴订阅提供项，您将有权在约定的订阅期内获得您购买的提供项，因此有权获得提供项层包含的某些模块和/或独立产品。您可以在[下面](#)的“特殊条款”部分找到有关模块和独立产品的描述，并在适用的[文档](#)中找到更详细的规格。

无订阅许可证。如果您尚未订阅提供项但已获得许可证，则您可能有权使用通过帐户提供的某些服务，具体取决于您购买的许可证内容和许可证期限。这些服务中的大多数与 ESET 产品相关，让您能够以帐户为中心点跨设备访问服务，也可以基于许可证为您提供其他功能。根据这些条款，您可能获得的服务包括 ESET HOME®Anti-Theft®家长控制或 Password Manager®您可以在[下面](#)的“特殊条款”部分找到有关这些服务的描述，并在适用的[文档](#)中找到更详细的规格。其他服务仅作为提供项的一部分提供，因此您无权根据这些条款获得这些服务。

服务开始日期。我们提供服务的开始日期以及您因此而可以使用服务的日期是您购买提供项或许可证的日期、您使用激活密钥的日期或您获取/下载我们的试用版提供项或许可证的日期。

您的帐户通过帐户，您可以访问和使用 ESET 服务。如果您订阅了我们的产品，您有义务创建一个帐户；否则，您将无法激活和使用我们的服务。如果您尚未订阅我们的提供项，但已购买许可证，则您使用所包含的服务需要该帐户，因为这些服务不能在帐户之外提供。

ESET 产品。要使用我们的服务，您必须在设备上安装所需的 ESET 产品，并确保它们已连接到 Internet®使用我们的产品须在安装过程中接受相应的《最终用户许可协议》（以下简称“EULA”）®还可能要满足其他先决条件或技术要求，详情可参见适用的[文档](#)®

更新随着我们的服务不断发展®ESET 可能会在未经您的许可或同意的情况下，不时为服务的任何部分以及所包含的产品部署更新、升级或替换（以下统称“更新”）。就这些条款而言，每次更新在部署后都将被视为服务的一部分。更新可能包括添加、删除或修改服务中包含的任何特性或功能，或将其完全替换。在完全部署更新之前，您可能无法使用受影响的服务。在某些情况下，您可能需要下载或安装特定产品更新才能充分利用我们的服务®ESET 可能会停止向您提供技术支持和新的更新，或者以其他方式限制向您提供的服务，直到您安装此类必需的更新®ESET 没有义务向您提供特定的更新，并且可以决定何时以及是否适合更新®ESET 可自行决定停止 (i) 提供除最新版本以外的任何其他版本的服务更新，或 (ii) 支持将服务与任何版本的操作系统或服务搭配运行的其他软件联合使用。

这些更新规则也适用于产品更新。产品更新也将自动安装，除非您在产品设置中禁用。任何产品更新的提供可能都要遵循生命周期结束政策（以下简称“EOL 政策”），可通过访问 https://go.eset.com/eol_home 了解该政策。在产品或其任何功能达到 EOL 政策中定义的生命周期结束日期后，将不会提供任何更新。

ESET 义务。根据这些条款和文档中规定的限制，我们将以专业的方式，按照这些条款，以应有的谨慎向您提供服务。

您的权利。您使用服务的权利是非排他性的、不可转让的，并且要遵循这些条款、特殊条款（如果适用）、文档中阐述的条件和限制，还要遵循这些法律文档的规定。您只能以常规方式使用我们的服务，并且只能用于其预期用途。如果您是消费者，您只能将其用于个人非商业目的。如果您是购买我们的小型企业提供项的小型实体，您也可以使用我们的帐户和服务来开展您的业务活动。此外，您有权在约定数量的设备上、在提供项订阅期间或许可证期限内使用服务，具体取决于您的购买情况®ESET®和其供应商或许可方）保留未由这些条款或特殊条款明确授予您的所有权利。

您的同意。出于遵守消费者保护法，如果您是一名消费者，您明确同意我们有权在您注册帐户（并满足任何其他先决条件）后，可以开始为您提供服务和相关电子内容。您确认已被告知：向我们表示此同意，您将无权撤销根据这些条款创建的合同。

您的义务。您需要负责任地使用您的帐户和服务，并安全机密地保管任何 ESET 提供项激活码或许可证密钥（以下统称“激活码”）以及任何密码。在适用法律允许的最大范围内，您同意对通过的您帐户或激活码发生的所有活动承担责任。为了保持对您帐户和服务的控制并防止任何人访问它们，您不得将激活码或密码泄露给任何人，并且应限制第三方访问您的设备。如果您的密码或激活码已泄露给他人、未经授权的人

已使用过您的帐户或服务，或者您有理由相信此类事件可能已发生，请务必立即与我们联系。此外，您应确保在注册过程中或通过您的帐户提供给 ESET 的数据是准确和最新的，并确保通过更新“我的帐户”部分中的信息，告知我们您对这些数据所做的任何更改。

禁止使用。您不得(i) 将服务和您的帐户用于任何非法目的（包括与任何犯罪或欺诈活动有关的目的），或者在使用服务或您的帐户时采用可能导致服务和我们网站中断、破坏或损害的任何方式，或可能对他人有害的任何方式，或可能违反这些条款和文件的其他方式(ii) 出售、再许可、租赁、出租或借用任何服务、产品或其部分，或将其用于提供商业服务(iii) 对产品或任何服务功能进行逆向工程、反向编译或反汇编，或以其他方式试图发现其源代码，除非法律明确禁止此限制(iv) 从事任何涉及违反这些条款使用激活码或导致向无权使用服务的人提供激活码的活动，例如以任何形式转让已使用或未使用的激活码，以及未经授权复制或分发复制或生成的激活码，或因使用从 ESET 或 ESET 合作伙伴以外的来源获得的激活码而使用服务；或 (v) 以限制其他用户访问这些服务的可能性的方式使用服务及其功能ESET 保留限制向个别用户提供的服务范围的权利，以确保最大数量的用户能够使用服务。在这种情况下ESET 保留终止您的帐户、中止提供服务或拒绝提供服务的权利。

您的确认ESET 在提供服务时将始终以最高标准为目标；但是，您确认知悉(i) 我们不保证或担保我们的产品或服务能够找到、找出、发现、预防、警告或响应您的设备上可能存在的或您在线或离线时可能遇到的所有威胁、漏洞或恶意软件，并且您不会因此要求 ESET 承担责任(ii) 您应定期备份您的文件、软件和其他数据，以防止或尽量减少其丢失或损坏的风险(iii) 您应（通过定期更新和升级）保持我们的产品和其他相关软件可用、正常运行和更新至最新版本(iv) 我们不保证我们的服务或任何特定功能的持续可用性，也不保证任何响应时间(v) 我们可能会在文档中对我们的服务及其功能的使用加以限制，或阻止某些类型的使用。

若因您未能履行上述任何义务或您依赖与上述任何确认相冲突的服务而造成任何损失或损害ESET 及其关联公司、合作伙伴、分销商及其供应商概不负责。

技术支持ESET 或 ESET 委托的第三方将自行决定提供技术支持，且不提供任何保证或声明。在产品或其任何功能达到 EOL 政策中定义的生命周期结束日期时，将不会提供任何与之相关的技术支持。在提供技术支持之前，您应该备份所有现有数据、软件和程序工具ESET 和/或 ESET 委托的第三方不承担因提供技术支持导致的数据、财产、软件或硬件破坏或损失或者利润损失ESET 和/或 ESET 委托的第三方保留决定解决问题是否超出技术支持范围的权利ESET 保留自行决定拒绝、暂停或终止提供技术支持的权利。在获取技术支持时可能需要在遵循《隐私政策》的情况下提供许可证信息、信息和其他数据。

帐户注销。您可以随时注销您的帐户。但请记住，这会使某些服务无法使用。

电子通信

ESET 将在执行这些条款规定的活动（包括提供服务和帐户）时与您进行电子通信。我们可能会通过您的产品或帐户向您发送电子邮件、应用内通知，或者在我们的网站上发布通信帖子。您同意以电子形式从 ESET 接收法律通信（包括有关条款、特殊条款或隐私政策变更的任何通信、任何合同修改/赞同、要约邀请、通知或其他法律通信），并同意此类电子通信等同于书面形式接收，除非适用法律明确要求采用其他形式的通信。

安全和数据防护

您的全名、国家/地区和有效电子邮件地址是注册和使用帐户以及提供和维护服务所必需的，因此对于履行您与 ESET 之间根据这些条款和特殊条款订立的合同而言，也是必不可少的。您的数据将被收集并传输到 ESET 服务器或其合作伙伴的服务器（将在其中处理这些数据，以确保帐户和服务的功能和提供，以及授权使用它们）上，以用于建立、行使和捍卫 ESET 的合法要求，也用于根据需要向您提供技术支持。

此外，根据您选择使用的服务以及您的隐私和安全设置，将需要直接从您或我们的产品或服务收集额外的数据ESET 将根据我们的[隐私政策](#)处理从您或您的产品获得的数据，其中一些数据可能会包含个人数据。在订购提供项、注册帐户或按照产品的过程中，系统会提示您阅读该隐私政策，并且您可以在任何需要详

详细了解我们如何在帐户和服务的上下文中处理您的数据或了解您作为数据主体的权利的时候，都可以参阅该隐私政策。其他单独的隐私政策可能适用于您所使用的服务或产品，您可以在所涉及服务或产品的相关[文档](#)中找到这些隐私政策。

如果您是我们服务的商业用户，当您被视为数据控制者时，这些条款附件 2 中包含的《数据处理协议》将适用于您的数据处理。在这种情况下，除《数据处理协议》外，这些条款附件 3 中包含的《标准合同条款》也将适用于传输和处理位于欧洲经济区或欧盟委员会决定指定为安全的国家/地区之外的个人数据。

知识产权

ESET 或其各自供应商是网站、应用程序和产品上所提供的软件（以下统称“软件”）或网站上所提供的任何其他内容（例如，任何文本、文档、图像、徽标、图标、按钮或数据库（以下简称“内容”））的版权或其他知识产权的所有者或持有者。在您遵守这些条款和特殊条款并支付任何相关费用的前提下，您被授予有限、非排他、不可再许可和不可转让的许可证，以将软件和内容用于个人和非商业目的，并仅在必要时用于使用这些条款和特殊条款所允许的服务。未经我们明确的书面同意，您不得提取或重新利用任何服务的任何内容或各部分（包括通过使用框架技术）。ESET 或其供应商保留未由这些条款或特殊条款明确授予您的所有权利。

此外，任何产品和软件只能依据最终用户许可协议（以下简称“EULA”）进行使用，该最终用户许可协议随产品/软件一起提供，或是产品/软件的组成部分。未经用户许可，不得安装随 EULA 一起提供的产品或软件。

如果您选择安装我们的移动应用程序来访问和使用您的帐户及相关服务，则这些条款的附件 1 中所包含的应用程序最终用户许可协议将适用于您。

免责声明

作为用户，您特此确认帐户以及服务不带任何明示或暗示担保且在适用法律允许的最大范围内“按原样”提供。提供商、其许可提供商或分支机构或者版权所有者都不得提供任何明示或暗示的陈述或保证，包括但不限于适销性保证、特定用途适用性保证、对该帐户或服务不侵犯任何第三方专利、版权、商标或其他权利的保证。提供商或任何其他方均不保证该帐户或服务符合您的要求，或该帐户或服务操作将顺畅无误。为实现预期目的而选择和使用帐户和服务以及从中所获结果的全部责任和风险由您承担。

除这些条款特别列出的义务以外，这些条款不对提供商及其许可提供商施加任何其他义务。

责任限制

在适用法律允许的最大范围内，任何情况下提供商、其员工或合约商均不对以下损失负责：以任何形式造成的任何赢利、收入或销售额损失，任何数据损失，为获得备用物品或服务支付的额外费用，财产损失、人身伤害，营业中断，商业信息损失，或任何特殊、直接、间接、意外、经济、涵盖、犯罪、特殊或后继损失。无论这些损失是由合约、故意误操作、疏忽或其他责任理论造成，还是因使用或无法使用帐户或服务导致，提供商、其员工或合约商均不负责，即使已经通知提供商或其许可提供商或分支机构此类损失的可能。由于某些国家/地区和司法管辖区不允许免除责任，但可能允许限制责任，在这种情况下，提供商、其员工、合约商或附属公司的责任应限制为您购买有问题的服务或帐户所支付的价格。

贸易控制合规性

(a) 您将不得直接或间接地向任何人出口、再出口、转让或以其他方式提供该软件，不得以任何方式使用该软件，也不得涉及任何行为，否则可能导致 ESET 或其控股公司、其子公司及其任何控股公司的子公司以及由其控股公司控制的实体（“关联公司”）违反《贸易管制法》或承担《贸易管制法》所规定的不良后果，包括：

- i. 美国、新加坡、英国、欧盟或其任何成员国的任何政府、州或监管机构、将履行这些条款规定义务的国家/地区、成立或运维 ESET 或其任何关联企业的国家/地区颁布或通过的针对出口、再出口或转

- 让商品、软件、技术或服务进行控制、限制或施加许可要求的任何法律，和
- ii. 美国、新加坡、英国、欧盟或其任何成员国的任何政府、州或监管机构、将履行这些条款规定义务的国家/地区、成立或运维 ESET 或其任何关联企业的国家/地区实施的任何经济、金融、贸易或其他方式的制裁、限制、禁运、进出口禁令、禁止转移资金或资产或提供服务或其他等效措施（上述“i.”和“ii.”部分中提到的法律行为统称为“《贸易管制法》”）。

(b) 如果发生以下情况 ESET 有权立即中止或终止这些条款所规定的义务：

- i. ESET 合理认为用户已违反或可能违反了这些条款中本贸易控制合规性条款的第 (a) 部分的规定；或
- ii. 用户和/或软件受《贸易管制法》约束，因此 ESET 合理认为继续履行这些条款所规定的义务可能会导致 ESET 或其关联公司违反《贸易管制法》，或承担《贸易管制法》所规定的不良后果。

(c) 这些条款无意，也不应理解或解释为诱导或要求任何一方以不遵循《贸易管制法》、受《贸易管制法》处罚或禁止的方式行事或不作为（或者同意行事或不作为）。

管辖法律和语言

这些条款受斯洛伐克法律管辖，并按斯洛伐克法律解释。您和提供商同意，管辖法律与联合国国际货物销售合同公约之间的冲突原理不适用。如果您是在欧盟有惯常居所的消费者，您还可以通过您居住国的适用法律的强制性规定获得额外保护。

您明确同意，对于与提供商之间的任何索赔或争议，或以任何方式与您使用软件、帐户或服务相关的索赔或争议，或因本条款或特别条款（如适用）而产生的索赔或争议，斯洛伐克法院拥有专属管辖权。如果您是在欧盟有惯常居所的消费者，您还可以提出索赔，以在专属管辖地或您居住的欧盟国家执行您的消费者权利。此外，您还可以使用在线争议解决平台，可通过以下网址访问：

问：<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>。但在正式提出任何索赔之前，请考虑先与我们联系。

如果这些条款的各语言版本之间出现任何差异，则始终以[此处](#)提供的英文版本为准。

通用条款

ESET 保留出于以下目的随时更改我们的服务，以及通过更新相关文档来修订这些条款、特殊条款和文档或其中任何部分的权利(i) 反映对帐户、服务、网站或 ESET 开展业务方式的更改(ii) 出于法律、法规或安全原因，或 (iii) 防止滥用或损害。系统会通过电子邮件或者经由您的产品或帐户，向您通知对这些条款或特殊条款的任何修订。如果您不同意对这些条款或特殊条款的拟议更改，可以在收到本更改通知后的 30 内注销您的帐户和/或停用受影响的已购服务。除非您在该时限内注销帐户或停用服务，否则拟议变更将等同于接受，并自您收到变更通知之日起开始对您生效。

我们的联系人详细信息

如果您有任何问题或疑问或者想要提交通知或索赔，请立即使用我们的[联系方式](#)或[技术支持页面](#)（如果您遇到任何技术问题）与我们联系。我们会尽力在收到此类疑问后的 30 内解决所有这些疑问。

服务、服务模块及其使用的特殊条款

1.ESET HOME

ESET HOME Web 门户和移动应用使您能够使用您的帐户管理与您的帐户关联的 ESET 服务和产品以及安装我们产品的设备。您可以查看受此类关联服务和/或产品保护的设备的安全状态、接收有关受管理设备和产品的重要通知、（通过使用单独平台）添加、购买或续订已到期的提供项或许可证、将产品下载到设备、将产品与家人和好友共享，或享用[文档](#)中所述的其他功能。在您成功创建帐户后，将启用“产品管理”，但只有将至少一个产品与您的帐户相关联之后，您才能使用其大多数功能。该[文档](#)可能会规定您可以通过帐户管理的最大产品或设备数量。

2. Modern Endpoint Security

Modern Endpoint Security 可帮助保护设备免受在线和离线威胁，并阻止恶意软件传播给其他用户。此外，它还可帮助预防、检测 and 解决设备上可能发生的安全事件。Modern Endpoint Security 在标准防病毒和反恶意软件保护的基础上还添加了安全功能，包括我们的勒索软件防护、英特尔威胁检测技术、SysInspector、暴力攻击防护、防火墙和 ESET LiveGuard。只有在您订阅了我们层中的提供项时，才能使用此功能。

要使用 Modern Endpoint Security，您需要在应受益于服务的设备上安装相关产品。我们的产品包含多项功能，这些功能用于收集计算机病毒和其他恶意计算机程序与可疑对象、问题对象、潜在不受欢迎对象或潜在不安全对象（例如文件、URL、IP 数据包和以太网帧）的样本（以下统称“渗透”）并将其发送给 ESET。包括但不限于安装过程、安装产品的设备和/或平台的信息以及产品的操作和功能信息（以下统称“信息”）。这些信息和渗透可能包含有关您或已安装产品的设备的其他用户的数据（包括随机或意外获得的个人数据），以及受附带相关元数据的渗透影响的文件。

信息和渗透可通过以下产品功能进行收集：

- i. ESET LiveGrid 信誉系统功能包括将与渗透有关的单向哈希收集起来并发送给 ESET。可在产品的标准设置下启用此功能。
- ii. ESET LiveGrid 反馈系统功能包括将附带相关元数据的渗透和信息收集起来并发送给 ESET。您可以在安装产品期间激活此功能。

ESET 仅将收到的信息和渗透用于分析和研究渗透、改进我们的服务以及验证您使用服务的权利。我们将采取适当措施，确保收到的渗透和信息保持安全。如果启用此产品功能，ESET 可能会按照《隐私政策》和相关法规收集和处理渗透和信息。您可以随时停用此功能。

3. 安全服务器

Server Security 仅在我们的小型企业提供项中提供。此功能可以主动检测并帮助清除病毒、木马、蠕虫和 Rootkit。它可以标记新型恶意软件，帮助保护在 Windows Server 操作系统上运行的文件服务器。它还包括 Web 访问和网络钓鱼防护功能，可监控 Web 浏览器和远程服务器之间的通信（包括 SSL）并扫描其中的恶意软件和网络钓鱼。电子邮件客户端防护可控制通过 POP3(S) 和 IMAP(S) 协议接收的电子邮件通信。ESET LiveGrid 可监控尝试以勒索软件/文件编码人员常用的方式修改文件的应用程序和进程的行为。如果应用程序的行为被视为恶意，或者基于信誉的扫描显示应用程序可疑，则系统会阻止该应用程序，以及停止该进程，或者要求用户阻止或允许该应用程序。此外，它还会自动扫描所有可移动磁盘以查找恶意软件。只有在您订阅了我们层中的小型企业提供项时，才能使用此服务。

4. 安全银行业务和浏览

安全银行业务和浏览使您能够在使用网上银行、访问基于 Web 的加密钱包或只是单纯浏览时使用安全浏览器模式。它可以帮助防护恶意软件、键盘记录和其他类型的数字威胁。只有在您订阅了我们的提供项层时，才能使用此服务。

5. 网络摄像头防护

网络摄像头防护可监控您的计算机是否在尝试使用网络摄像头。当尝试访问出乎您的意料时，它会发出提醒，并允许您阻止访问。只有在您订阅了我们的提供项层时，才能使用此服务。

6. 网络检查器

网络检查器可以帮助您发现受信任的网络中的漏洞以及连接到本地网络的设备的安全性。它还提供已连接设备的列表，并按设备类型（例如，打印机、路由器、移动设备等）进行分类，以显示连接到网络的设备。网络检查器可帮助您发现路由器的漏洞，并提高您在连接到网络时的保护级别。只有在您订阅了我们的提供项层时，才能使用此服务。

7. 浏览器隐私政策和安全性

浏览器隐私政策和安全性增强了您的浏览安全性。它包含我们的浏览器扩展程序，该扩展程序可以安装在您选择的浏览器中。安装后，它可以帮助您区分安全和不安全的搜索结果，并有助于保护您免受网络钓鱼和其他在线威胁的侵害。在某些提供项层中，浏览器隐私政策和安全性还包含元数据清理功能，允许您从上传到浏览器的图像中删除元数据。只有在您订阅了我们的提供项层时，才能使用此服务。

8. ESET Password Manager

ESET Password Manager 是一种数字身份管理工具，允许您安全地存储登录凭据或其他数据。除了这些适用的条款和帐户隐私政策之外，其使用也要遵循 ESET Password Manager 的特殊[条款](#)和特殊[隐私政策](#)。要使用 ESET Password Manager，您需要安装必要产品、创建并激活帐户，然后将产品与帐户相关联。在其他有用功能中，您的帐户让您管理 ESET Password Manager 的许可证，并将这些许可证与好友或家人共享，然后他们可以尽情享受这些功能。但是，作为订阅者或许可证所有者，您将保留随时取消其许可证的权利。ESET Password Manager 可以作为许可证的一部分以及提供项层的一部分提供给您。

9. Secure Data

Secure Data 允许您加密计算机或可移动驱动器上的数据。只有在您订阅了我们的提供项层时，才能使用此服务。

10. 虚拟专用网络

虚拟专用网络（以下简称“VPN”）允许您在使用公共和专用网络时建立专用网络连接。当您通过 VPN 应用连接到某个位置时，系统会向您的设备分配一个新的 IP 地址，并且加密您的在线流量。这使得第三方更难跟踪您的在线活动或获取您的数据。只有在您订阅了我们的提供项层时，才能使用此服务。

您同意不滥用 VPN。滥用包括但不限于使用 VPN 对我们的业务、声誉、员工、其他用户、设施或任何人造成损害或风险；删除、规避、禁用、破坏或以其他方式干扰 VPN 的安全相关功能；以任何方式故意干扰或破坏 VPN 的运行（包括通过 Internet 上传或以其他方式传播垃圾邮件、病毒、广告软件、间谍软件、蠕虫或其他恶意代码）。您同意 ESET 及其关联公司、承包商、员工、代理人及其第三方供应商、许可方和合作伙伴免于承担因您滥用 VPN 违反条款或者违背在此处所作的声明、保证和约定事项而引起的任何索赔、损失、损害、责任（包括法律费用和开支）。

ESET 保留在通知或不通知的情况下终止、暂停或以其他方式限制您访问 VPN 的权利，以防您违反这些条款使用 VPN 或者从事任何不当或非法行为。

11. 防盗

Anti-Theft 可防止丢失或滥用与安装有该软件的计算机或其他设备丢失或被盗直接相关的关键数据。Anti-Theft 可以作为许可证的一部分以及提供项层的一部分提供给您。

在关联产品的默认设置中，Anti-Theft 处于关闭状态。要使用 Anti-Theft，您需要安装所需的产品、激活 Anti-Theft 功能并将产品与帐户相关联。如果您的计算机或其他设备被盗或丢失，可以选择激活 Anti-Theft 和相关数据收集。如果您选择激活产品的这一功能，将会收集丢失设备的相关数据并将其发送给 ESET。其中可能会包含设备网络位置的相关数据、设备屏幕上所显示内容的相关数据、设备配置的相关数据和/或所连接相机记录的数据。您可以将经由 Anti-Theft 获得并通过帐户提供的此类数据，专用于纠正因设备丢失而引起的不利局面。出于为您提供本服务的唯一目的，ESET 将按照[隐私政策](#)的规定并遵循相关法律法规来处理这些数据。您可以随时停用此功能。

Anti-Theft 功能仅在您的设备被盗或丢失时使用，并且仅限于您拥有合法权利和访问权限的设备。任何可能被认定为非法、有害或可能干扰他人权利或对他人的权利造成负面影响的已确定的使用行为均会报告给主管部门，并可能导致限制对服务的访问。ESET 将遵守相关法律，并协助执法机构防止任何滥用。

通过接受这些条款，即表示您也确认提供和使用 Anti-Theft 以及处理其提供环境中的数据也受相关 ESET Anti-Theft 软件的最终用户许可协议和隐私政策的监管（这些条款可在[文档](#)中找到，并应在软件安装过程中

接受这些条款）。

12. ESET Parental Control

ESET Parental Control 让您可以控制受管理用户（例如，您的孩子）对特定类别的网站和/或移动应用程序的访问、对受管理用户采用时间管理规则，或将位置查找功能用于已安装相关产品并且 ESET Parental Control 处于活动状态的设备。ESET Parental Control 可以作为许可证、提供项层的一部分提供给您，也可以作为提供项中的独立 Android 版产品出售给您。

要使用 ESET Parental Control，必须将您的产品（在 ESET Parental Control 处于活动状态的情况下）与您的帐户相关联。您不得同时将同一产品与多个帐户相关联。有权访问帐户的用户可以为使用一台或多台设备的托管用户创建配置文件。ESET 保留限制一个用户使用的配置文件和设备数量的权利。

为了能够正常运行，活动的 ESET Parental Control 会将信息发送给提供商，包括但不限于访问过的网站、位置、移动应用程序的相关信息，所用设备的相关信息以及 ESET Parental Control 的操作和功能相关的信息。此类信息可能会包含有关您或其他受管理用户的数据（包括随机或意外获得的个人数据）、有关设备、安装的操作系统和应用程序的信息。ESET 会采取合理措施，来确保对所获的所有信息进行保密。

您只能将 ESET Parental Control 用于您对之拥有合法权利和访问权限的受管理用户的设备。任何可能被认定为非法、有害或可能干扰他人权利或对他人的权利造成负面影响的已确定的使用行为均会报告给主管部门，并可能导致限制对服务的访问。ESET 将遵守相关法律，并协助执法机构防止任何滥用。

通过接受这些条款，即表示您也确认提供和使用 ESET Parental Control 以及处理其提供环境中的数据也受相关 ESET Parental Control 软件的《最终用户许可协议》和《隐私政策》的监管（这些条款可在[文档](#)中找到，并应在软件安装过程中接受这些条款）。

13. 身份保护

身份保护是一项第三方服务，旨在保护您的个人、信用和财务信息。它通过提供持续监控来帮助检测您的个人信息是否被非法出售。当身份保护评估出您的个人信息存在风险时，您将在设备上收到警报。只有在您订阅了我们的提供项层时，才能使用身份保护服务。

如果身份保护服务在您所在的管辖范围内可用，则您确认并同意此服务将由第三方服务提供商独家提供。由此类服务引起的规定、条款、条件和任何责任将仅受各自第三方服务提供商的条款的约束。ESET 不对此类服务的有效性、准确性或完整性作出任何声明、担保或保证，也不对因您依赖或使用身份保护服务而引起的任何索赔、损失或损害承担任何责任。

14. 独立产品 ESET NOD32 Antivirus、ESET Mobile Security for Android 和 ESET Smart TV Security

如果您订阅了我们提供项中包含的任何独立产品，您将有权使用相应的产品并有资格获得特定服务。ESET NOD32 Antivirus、ESET Mobile Security for Android 和 ESET Smart TV Security 是帮助您保护设备免受病毒和恶意软件侵害的基本解决方案。要使用他们，您需要在受益于服务的设备上安装相关产品。

这些产品包含收集渗透和信息样本，然后将其发送到 ESET 的功能。这些信息和渗透可能包含有关您或已安装产品的设备的数据（包括随机或意外获得的个人数据），以及受附带相关元数据的渗透影响的文件。信息和渗透可通过以下产品功能进行收集：

- i. ESET LiveGrid 信誉系统功能包括将与渗透有关的单向哈希收集起来并发送给 ESET。可在产品的标准设置下启用此功能。
- ii. ESET LiveGrid 反馈系统功能包括将附带相关元数据的渗透和信息收集起来并发送给 ESET。您可以在安装产品期间激活此功能。

ESET 仅将收到的信息和渗透用于分析和研究渗透、改进我们的服务以及验证您使用服务的权利。我们将采取适当措施，确保收到的渗透和信息保持安全。如果启用此产品功能，ESET 可能会按照《隐私政策》和相关法规收集和处理的渗透和信息。您可以随时停用此功能。

附件 1

[ESET HOME 应用程序最终用户许可协议](#)

附件 2

[数据处理协议](#)

附件 3

[标准合同条款](#)

数据处理协议

根据欧洲议会和理事会于 2016 年 4 月 27 日就保护自然人在个人数据处理和此类数据自由移动方面作出的规定 (EU) 2016/679 的要求，废除指令 95/46/EC 以下简称“GDPR” 提供商（以下简称“处理者”）与您（以下简称“控制者”）订立数据处理合同关系，以便规定个人数据处理的条款和条件、个人数据保护方式，以及规定在将本条款的内容作为主合同履行的过程中双方在处理数据主体（代表控制者）的个人数据时的其他权利和义务。

1. 个人数据处理。 依据这些条款提供的服务包括处理[隐私政策](#)中列出的已识别或可识别自然人的相关信息（以下简称“个人数据”）。

2. 授权。 控制者授权处理者处理个人数据，包括以下说明：

(i) “处理目的”是指根据本条款提供服务，处理者仅被允许代表控制者依据控制者所要求的服务条款处理个人数据。出于其他目的所收集的全部信息在控制者-处理者合同关系之外进行处理。

(ii) 处理周期是指按照本条款确立相互合作至终止服务为止的一段时间，

(iii) 个人数据的范围和类别。这些服务仅会处理一般个人数据。但是，控制者全权负责确定个人数据范围。

(iv) “数据主体”是指自然人作为控制者的设备的授权用户，

(v) 处理活动是指出于处理目的而所需执行的一切和所有操作，

(vi) “记载说明”是指本条款、其附件、隐私政策和服务文档中所述的说明。控制者应对处理者依据数据保护法的相应适用条款处理个人数据的法律许可负责。

3. 处理者的义务。 处理者负责以下事项：

(i) 仅根据书面说明以及出于条款、其附件、隐私政策和服务文档中定义的目的处理个人数据，

(ii) 根据 GDPR 向获授权处理个人数据的人员（以下简称“获授权人员”）指示其权利和义务以及他们的违规责任，并确保获授权人员承诺保密并按照书面说明操作，

(iii) 实施并遵循条款、其附件、隐私政策和服务文档中所述的措施，

(iv) 协助控制者应对数据主体涉及其权限的请求。未经控制者的指示，处理者不得更正、删除或限制个人数据的处理。代表控制者处理的数据主体就其个人数据的所有请求应立即转发给控制者。

(v) 协助控制者向监管机构和数据主体通知个人数据泄露，处理者应在发现任何违反个人数据处理或个人数据安全的行为后立即通知控制者。处理者应在合理范围内协助调查并消除此类违规行为，并采取合理措施来进一步限制不良影响。

(vi) 根据控制者的选择，可在处理期结束后将所有个人数据删除或返还给控制者。控制者承诺在处理期结束后十（10）天内将其决定告知处理者。该规定不得影响处理者出于公共利益、科学研究目的、统计目的或为确立、行使或辩护合法要求的目的而有必要保留个人数据的权利。

(vii) 确保代表控制者执行的所有类别处理活动的记录保持最新，

(viii) 使证明合规性所需的全部信息能够作为条款、其附件、隐私政策和服务文档的一部分提供给控制者。如果控制者方对个人数据处理进行审核或控制，则控制者有义务在计划审核或控制前至少三十（30）天以书面形式通知处理者。

4. 雇佣其他处理者。 处理者有权雇佣其他处理者来执行特定的处理活动，例如依据条款、其附件、隐私政策和服务文档来为服务提供云存储和基础设施。当前由 Microsoft 提供的云存储和基础设施作为 Azure 云服务的一部分。即使在这情况下，处理者应仍是唯一的联络点，并且是对合规性负责的一方。处理者特此承诺，在出于可能反对此类改变目的而添加或替换其他处理者时会告知控制者。

5. 处理的地域。 处理者确保执行处理的所在地位于欧洲经济区或欧洲委员会根据控制者的决定确认为安全的国家/地区。如果传输和处理所在地位于欧洲经济区或欧洲委员会根据控制者的请求经决定确认为安全的国家/地区之外，则应适用标准合同条款。

6. 安全性。 处理者通过了 ISO 27001:2013 认证，并且在网络层、操作系统、数据库、应用程序、人员和操作流程应用安全控制时使用 ISO 27001 框架来实施分层防御安全策略。定期评估和审查是否符合法规和合同要求（对处理者的其他基础设施和操作执行类似评估和审查），并采取必要步骤以持续确保合规性。处理者已使用基于 ISO 27001 的 ISMS 来组织数据安全性。安全文档主要包括信息安全、物理安全以及设备安全性、事件管理、处理数据泄露和安全事件等的策略文档。

7. 技术和组织措施。 处理者应保护个人数据，以免遭偶然和非法的损坏和破坏、偶然丢失、更改、未经授权的访问和披露。为此，处理者应按照 GDPR 的要求，为保护数据主体的权利而针对处理模式和处理所带来的风险采取适当技术和组织措施。在[安全策略](#)中，详细说明了技术和组织措施。

8. 处理者的联系信息。 有关个人数据保护的所有通知、请求、需求和其他通信应寄送给 ESET, spol. s.r.o. 正式地址如下：Data Protection Officer, Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, email: dpo@eset.sk

标准合同条款

SECTION I

Clause 1 Purpose and scope

(a) The purpose of these standard contractual clauses is to ensure compliance with the requirements of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation) (1) for the transfer of personal data to a third country.

(b) The Parties:

(i) the natural or legal person(s), public authority/ies, agency/ies or other body/ies (hereinafter ‘entity/ies’) transferring the personal data, as listed in Annex I.A (hereinafter each ‘data exporter’), and

(ii) the entity/ies in a third country receiving the personal data from the data exporter, directly or indirectly via another entity also Party to these Clauses, as listed in Annex I.A (hereinafter each ‘data importer’)

have agreed to these standard contractual clauses (hereinafter: ‘Clauses’).

(c) These Clauses apply with respect to the transfer of personal data as specified in Annex I.B.

(d) The Appendix to these Clauses containing the Annexes referred to therein forms an integral part of these Clauses.

Clause 2 Effect and invariability of the Clauses

(a) These Clauses set out appropriate safeguards, including enforceable data subject rights and effective legal remedies, pursuant to Article 46(1) and Article 46(2)(c) of Regulation (EU) 2016/679 and, with respect to data transfers from controllers to processors and/or processors to processors, standard contractual clauses pursuant to Article 28(7) of Regulation (EU) 2016/679, provided they are not modified, except to select the appropriate Module(s) or to add or update information in the Appendix. This does not prevent the Parties from including the standard contractual clauses laid down in these Clauses in a wider contract and/or to add other clauses or additional safeguards, provided that they do not contradict, directly or indirectly, these Clauses or prejudice the fundamental rights or freedoms of data subjects.

(b) These Clauses are without prejudice to obligations to which the data exporter is subject by virtue of Regulation (EU) 2016/679.

Clause 3 Third-party beneficiaries

(a) Data subjects may invoke and enforce these Clauses, as third-party beneficiaries, against the data exporter and/or data importer, with the following exceptions:

(i) Clause 1, Clause 2, Clause 3, Clause 6, Clause 7;

(ii) Clause 8 – Module One: Clause 8.5 (e) and Clause 8.9(b); Module Two: Clause 8.1(b), 8.9(a), (c), (d) and (e); Module Three: Clause 8.1(a), (c) and (d) and Clause 8.9(a), (c), (d), (e), (f) and (g); Module Four: Clause 8.1 (b) and Clause 8.3(b);

(iii) Clause 9 – Module Two: Clause 9(a), (c), (d) and (e); Module Three: Clause 9(a), (c), (d) and (e);

(iv) Clause 12 – Module One: Clause 12(a) and (d); Modules Two and Three: Clause 12(a), (d) and (f);

(v) Clause 13;

(vi) Clause 15.1(c), (d) and (e);

(vii) Clause 16(e);

(viii) Clause 18 – Modules One, Two and Three: Clause 18(a) and (b); Module Four: Clause 18.

(b) Paragraph (a) is without prejudice to rights of data subjects under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 4 Interpretation

(a) Where these Clauses use terms that are defined in Regulation (EU) 2016/679, those terms shall have the same meaning as in that Regulation.

(b) These Clauses shall be read and interpreted in the light of the provisions of Regulation (EU) 2016/679.

(c) These Clauses shall not be interpreted in a way that conflicts with rights and obligations provided for in Regulation (EU) 2016/679.

Clause 5 Hierarchy

In the event of a contradiction between these Clauses and the provisions of related agreements between the Parties, existing at the time these Clauses are agreed or entered into thereafter, these Clauses shall prevail.

Clause 6 Description of the transfer(s)

The details of the transfer(s), and in particular the categories of personal data that are transferred and the purpose(s) for which they are transferred, are specified in Annex I.B.

Clause 7 – Optional Docking clause

(a) An entity that is not a Party to these Clauses may, with the agreement of the Parties, accede to these Clauses at any time, either as a data exporter or as a data importer, by completing the Appendix and signing Annex I.A.

(b) Once it has completed the Appendix and signed Annex I.A, the acceding entity shall become a Party to these Clauses and have the rights and obligations of a data exporter or data importer in accordance with its designation in Annex I.A.

(c) The acceding entity shall have no rights or obligations arising under these Clauses from the period prior to becoming a Party.

SECTION II – OBLIGATIONS OF THE PARTIES

Clause 8 Data protection safeguards

The data exporter warrants that it has used reasonable efforts to determine that the data importer is able, through the implementation of appropriate technical and organisational measures, to satisfy its obligations under these Clauses.

MODULE ONE: Transfer controller to controller

8.1 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B. It may only process the personal data for another purpose:

- (i) where it has obtained the data subject's prior consent;
- (ii) where necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or
- (iii) where necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

8.2 Transparency

(a) In order to enable data subjects to effectively exercise their rights pursuant to Clause 10, the data importer shall inform them, either directly or through the data exporter:

- (i) of its identity and contact details;

(ii) of the categories of personal data processed;

(iii) of the right to obtain a copy of these Clauses;

(iv) where it intends to onward transfer the personal data to any third party/ies, of the recipient or categories of recipients (as appropriate with a view to providing meaningful information), the purpose of such onward transfer and the ground therefore pursuant to Clause 8.7.

(b) Paragraph (a) shall not apply where the data subject already has the information, including when such information has already been provided by the data exporter, or providing the information proves impossible or would involve a disproportionate effort for the data importer. In the latter case, the data importer shall, to the extent possible, make the information publicly available.

(c) On request, the Parties shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by them, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the Parties may redact part of the text of the Appendix prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information.

(d) Paragraphs (a) to (c) are without prejudice to the obligations of the data exporter under Articles 13 and 14 of Regulation (EU) 2016/679.

8.3 Accuracy and data minimisation

(a) Each Party shall ensure that the personal data is accurate and, where necessary, kept up to date. The data importer shall take every reasonable step to ensure that personal data that is inaccurate, having regard to the purpose(s) of processing, is erased or rectified without delay.

(b) If one of the Parties becomes aware that the personal data it has transferred or received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the other Party without undue delay.

(c) The data importer shall ensure that the personal data is adequate, relevant and limited to what is necessary in relation to the purpose(s) of processing.

8.4 Storage limitation

The data importer shall retain the personal data for no longer than necessary for the purpose(s) for which it is processed. It shall put in place appropriate technical or organisational measures to ensure compliance with this obligation, including erasure or anonymisation (2) of the data and all back-ups at the end of the retention period.

8.5 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the personal data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subject. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner.

(b) The Parties have agreed on the technical and organisational measures set out in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(c) The data importer shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(d) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the personal data breach, including measures to mitigate its possible adverse effects.

(e) In case of a personal data breach that is likely to result in a risk to the rights and freedoms of natural persons, the data importer shall without undue delay notify both the data exporter and the competent supervisory authority pursuant to Clause 13. Such notification shall contain i) a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records concerned), ii) its likely consequences, iii) the measures taken or proposed to address the breach, and iv) the details of a contact point from whom more information can be obtained. To the extent it is not possible for the data importer to provide all the information at the same time, it may do so in phases without undue further delay.

(f) In case of a personal data breach that is likely to result in a high risk to the rights and freedoms of natural persons, the data importer shall also notify without undue delay the data subjects concerned of the personal data breach and its nature, if necessary in cooperation with the data exporter, together with the information referred to in paragraph (e), points ii) to iv), unless the data importer has implemented measures to significantly reduce the risk to the rights or freedoms of natural persons, or notification would involve disproportionate efforts. In the latter case, the data importer shall instead issue a public communication or take a similar measure to inform the public of the personal data breach.

(g) The data importer shall document all relevant facts relating to the personal data breach, including its effects and any remedial action taken, and keep a record thereof.

8.6 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions or offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply specific restrictions and/or additional safeguards adapted to the specific nature of the data and the risks involved. This may include restricting the personnel permitted to access the personal data, additional security measures (such as pseudonymisation) and/or additional restrictions with respect to further disclosure.

8.7 Onward transfers

The data importer shall not disclose the personal data to a third party located outside the European Union (3) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') unless the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module. Otherwise, an onward transfer by the data importer may only take place if:

(i) it is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;

(ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 of Regulation (EU) 2016/679 with respect to the processing in question;

(iii) the third party enters into a binding instrument with the data importer ensuring the same level of data protection as under these Clauses, and the data importer provides a copy of these safeguards to the data exporter;

(iv) it is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings;

(v) it is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person; or

(vi) where none of the other conditions apply, the data importer has obtained the explicit consent of the data subject for an onward transfer in a specific situation, after having informed him/her of its purpose(s), the identity of the recipient and the possible risks of such transfer to him/her due to the lack of appropriate data protection safeguards. In this case, the data importer shall inform the data exporter and, at the request of the latter, shall transmit to it a copy of the information provided to the data subject.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.8 Processing under the authority of the data importer

The data importer shall ensure that any person acting under its authority, including a processor, processes the data only on its instructions.

8.9 Documentation and compliance

(a) Each Party shall be able to demonstrate compliance with its obligations under these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation of the processing activities carried out under its responsibility.

(b) The data importer shall make such documentation available to the competent supervisory authority on request.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

8.1 Instructions

(a) The data importer shall process the personal data only on documented instructions from the data exporter. The data exporter may give such instructions throughout the duration of the contract.

(b) The data importer shall immediately inform the data exporter if it is unable to follow those instructions.

8.2 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B, unless on further instructions from the data exporter.

8.3 Transparency

On request, the data exporter shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by the Parties, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including the measures described in Annex II and personal data, the data exporter may redact part of the text of the Appendix to these Clauses prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand the its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information. This Clause is without prejudice to the obligations of the data exporter under Articles 13 and 14 of Regulation (EU) 2016/679.

8.4 Accuracy

If the data importer becomes aware that the personal data it has received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the data exporter without undue delay. In this case, the data importer shall cooperate with the data exporter to erase or rectify the data.

8.5 Duration of processing and erasure or return of data

Processing by the data importer shall only take place for the duration specified in Annex I.B. After the end of the provision of the processing services, the data importer shall, at the choice of the data exporter, delete all personal data processed on behalf of the data exporter and certify to the data exporter that it has done so, or return to the data exporter all personal data processed on its behalf and delete existing copies. Until the data is deleted or returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit return or deletion of the personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process it to the extent and for as long as required under that local law. This is without prejudice to Clause 14, in particular the requirement for the data importer under Clause 14(e) to notify the data exporter throughout the duration of the contract if it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under Clause 14(a).

8.6 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access to that data (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, the Parties shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subjects. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner. In case of pseudonymisation, the additional information for attributing the personal data to a specific data subject shall, where possible, remain under the exclusive control of the data exporter. In complying with its obligations under this paragraph, the data importer shall at least implement the technical and organisational measures specified in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(b) The data importer shall grant access to the personal data to members of its personnel only to the extent strictly necessary for the implementation, management and monitoring of the contract. It shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(c) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the breach, including measures to mitigate its adverse effects. The data importer shall also notify the data exporter without undue delay after having become aware of the breach. Such notification shall contain the details of a contact point where more information can be obtained, a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records concerned), its likely consequences and the measures taken or proposed to address the breach including, where appropriate, measures to mitigate its possible adverse effects. Where, and in so far as, it is not possible to provide all information at the same time, the initial notification shall contain the information then available and further information shall, as it becomes available, subsequently be provided without undue delay.

(d) The data importer shall cooperate with and assist the data exporter to enable the data exporter to comply with its obligations under Regulation (EU) 2016/679, in particular to notify the competent supervisory authority and the affected data subjects, taking into account the nature of processing and the information available to the data importer.

8.7 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions and offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply the specific restrictions and/or additional safeguards described in Annex I.B.

8.8 Onward transfers

The data importer shall only disclose the personal data to a third party on documented instructions from the data exporter. In addition, the data may only be disclosed to a third party located outside the European Union (4) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') if the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module, or if:

- (i) the onward transfer is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;
- (ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 Regulation of (EU) 2016/679 with respect to the processing in question;
- (iii) the onward transfer is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or
- (iv) the onward transfer is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.9 Documentation and compliance

- (a) The data importer shall promptly and adequately deal with enquiries from the data exporter that relate to the processing under these Clauses.
- (b) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation on the processing activities carried out on behalf of the data exporter.
- (c) The data importer shall make available to the data exporter all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in these Clauses and at the data exporter's request, allow for and contribute to audits of the processing activities covered by these Clauses, at reasonable intervals or if there are indications of non-compliance. In deciding on a review or audit, the data exporter may take into account relevant certifications held by the data importer.
- (d) The data exporter may choose to conduct the audit by itself or mandate an independent auditor. Audits may include inspections at the premises or physical facilities of the data importer and shall, where appropriate, be carried out with reasonable notice.
- (e) The Parties shall make the information referred to in paragraphs (b) and (c), including the results of any audits, available to the competent supervisory authority on request.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

8.1 Instructions

- (a) The data exporter has informed the data importer that it acts as processor under the instructions of its controller(s), which the data exporter shall make available to the data importer prior to processing.
- (b) The data importer shall process the personal data only on documented instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter, and any additional documented instructions from the data exporter. Such additional instructions shall not conflict with the instructions from the controller. The controller or data exporter may give further documented instructions regarding the data processing throughout the duration of the contract.
- (c) The data importer shall immediately inform the data exporter if it is unable to follow those instructions. Where the data importer is unable to follow the instructions from the controller, the data exporter shall immediately notify the controller.
- (d) The data exporter warrants that it has imposed the same data protection obligations on the data importer as set out in the contract or other legal act under Union or Member State law between the controller and the data exporter (5).

8.2 Purpose limitation

The data importer shall process the personal data only for the specific purpose(s) of the transfer, as set out in Annex I.B., unless on further instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter, or from the data exporter.

8.3 Transparency

On request, the data exporter shall make a copy of these Clauses, including the Appendix as completed by the Parties, available to the data subject free of charge. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data exporter may redact part of the text of the Appendix prior to sharing a copy, but shall provide a meaningful summary where the data subject would otherwise not be able to understand its content or exercise his/her rights. On request, the Parties shall provide the data subject with the reasons for the redactions, to the extent possible without revealing the redacted information.

8.4 Accuracy

If the data importer becomes aware that the personal data it has received is inaccurate, or has become outdated, it shall inform the data exporter without undue delay. In this case, the data importer shall cooperate with the data exporter to rectify or erase the data.

8.5 Duration of processing and erasure or return of data

Processing by the data importer shall only take place for the duration specified in Annex I.B. After the end of the provision of the processing services, the data importer shall, at the choice of the data exporter, delete all personal data processed on behalf of the controller and certify to the data exporter that it has done so, or return to the data exporter all personal data processed on its behalf and delete existing copies. Until the data is deleted or returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit return or deletion of the personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process it to the extent and for as long as required under that local law. This is without prejudice to Clause 14, in particular the requirement for the data importer under Clause 14(e) to notify the data exporter throughout the duration of the contract if it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under Clause 14(a).

8.6 Security of processing

(a) The data importer and, during transmission, also the data exporter shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access to that data (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subject. The Parties shall in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner. In case of pseudonymisation, the additional information for attributing the personal data to a specific data subject shall, where possible, remain under the exclusive control of the data exporter or the controller. In complying with its obligations under this paragraph, the data importer shall at least implement the technical and organisational measures specified in Annex II. The data importer shall carry out regular checks to ensure that these measures continue to provide an appropriate level of security.

(b) The data importer shall grant access to the data to members of its personnel only to the extent strictly necessary for the implementation, management and monitoring of the contract. It shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

(c) In the event of a personal data breach concerning personal data processed by the data importer under these Clauses, the data importer shall take appropriate measures to address the breach, including measures to mitigate its adverse effects. The data importer shall also notify, without undue delay, the data exporter and, where appropriate and feasible, the controller after having become aware of the breach. Such notification shall contain the details of a contact point where more information can be obtained, a description of the nature of the breach (including, where possible, categories and approximate number of data subjects and personal data records concerned), its likely consequences and the measures taken or proposed to address the data breach, including measures to mitigate its possible adverse effects. Where, and in so far as, it is not possible to provide all information at the same time, the initial notification shall contain the information then available and further information shall, as it becomes available, subsequently be provided without undue delay.

(d) The data importer shall cooperate with and assist the data exporter to enable the data exporter to comply with its obligations under Regulation (EU) 2016/679, in particular to notify its controller so that the latter may in turn notify the competent supervisory authority and the affected data subjects, taking into account the nature of processing and the information available to the data importer.

8.7 Sensitive data

Where the transfer involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data, or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions and offences (hereinafter 'sensitive data'), the data importer shall apply the specific restrictions and/or additional safeguards set out in Annex I.B.

8.8 Onward transfers

The data importer shall only disclose the personal data to a third party on documented instructions from the controller, as communicated to the data importer by the data exporter. In addition, the data may only be disclosed to a third party located outside the European Union (6) (in the same country as the data importer or in another third country, hereinafter 'onward transfer') if the third party is or agrees to be bound by these Clauses, under the appropriate Module, or if:

(i) the onward transfer is to a country benefitting from an adequacy decision pursuant to Article 45 of Regulation (EU) 2016/679 that covers the onward transfer;

(ii) the third party otherwise ensures appropriate safeguards pursuant to Articles 46 or 47 of Regulation (EU) 2016/679;

(iii) the onward transfer is necessary for the establishment, exercise or defence of legal claims in the context of specific administrative, regulatory or judicial proceedings; or

(iv) the onward transfer is necessary in order to protect the vital interests of the data subject or of another natural person.

Any onward transfer is subject to compliance by the data importer with all the other safeguards under these Clauses, in particular purpose limitation.

8.9 Documentation and compliance

(a) The data importer shall promptly and adequately deal with enquiries from the data exporter or the controller that relate to the processing under these Clauses.

(b) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses. In particular, the data importer shall keep appropriate documentation on the processing activities carried out on behalf of the controller.

(c) The data importer shall make all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in these Clauses available to the data exporter, which shall provide it to the controller.

(d) The data importer shall allow for and contribute to audits by the data exporter of the processing activities covered by these Clauses, at reasonable intervals or if there are indications of non-compliance. The same shall apply where the data exporter requests an audit on instructions of the controller. In deciding on an audit, the data exporter may take into account relevant certifications held by the data importer.

(e) Where the audit is carried out on the instructions of the controller, the data exporter shall make the results available to the controller.

(f) The data exporter may choose to conduct the audit by itself or mandate an independent auditor. Audits may include inspections at the premises or physical facilities of the data importer and shall, where appropriate, be carried out with reasonable notice.

(g) The Parties shall make the information referred to in paragraphs (b) and (c), including the results of any audits, available to the competent supervisory authority on request.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

8.1 Instructions

(a) The data exporter shall process the personal data only on documented instructions from the data importer acting as its controller.

(b) The data exporter shall immediately inform the data importer if it is unable to follow those instructions, including if such instructions infringe Regulation (EU) 2016/679 or other Union or Member State data protection law.

(c) The data importer shall refrain from any action that would prevent the data exporter from fulfilling its obligations under Regulation (EU) 2016/679, including in the context of sub-processing or as regards cooperation with competent supervisory authorities.

(d) After the end of the provision of the processing services, the data exporter shall, at the choice of the data

importer, delete all personal data processed on behalf of the data importer and certify to the data importer that it has done so, or return to the data importer all personal data processed on its behalf and delete existing copies.

8.2 Security of processing

(a) The Parties shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure the security of the data, including during transmission, and protection against a breach of security leading to accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure or access (hereinafter 'personal data breach'). In assessing the appropriate level of security, they shall take due account of the state of the art, the costs of implementation, the nature of the personal data (7), the nature, scope, context and purpose(s) of processing and the risks involved in the processing for the data subjects, and in particular consider having recourse to encryption or pseudonymisation, including during transmission, where the purpose of processing can be fulfilled in that manner.

(b) The data exporter shall assist the data importer in ensuring appropriate security of the data in accordance with paragraph (a). In case of a personal data breach concerning the personal data processed by the data exporter under these Clauses, the data exporter shall notify the data importer without undue delay after becoming aware of it and assist the data importer in addressing the breach.

(c) The data exporter shall ensure that persons authorised to process the personal data have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.

8.3 Documentation and compliance

(a) The Parties shall be able to demonstrate compliance with these Clauses.

(b) The data exporter shall make available to the data importer all information necessary to demonstrate compliance with its obligations under these Clauses and allow for and contribute to audits.

Clause 9 Use of sub-processors

MODULE TWO: Transfer controller to processor

(a) The data importer has the data exporter's general authorisation for the engagement of sub-processor(s) from an agreed list. The data importer shall specifically inform the data exporter in writing of any intended changes to that list through the addition or replacement of sub-processors at least [Specify time period] in advance, thereby giving the data exporter sufficient time to be able to object to such changes prior to the engagement of the sub-processor(s). The data importer shall provide the data exporter with the information necessary to enable the data exporter to exercise its right to object.

(b) Where the data importer engages a sub-processor to carry out specific processing activities (on behalf of the data exporter), it shall do so by way of a written contract that provides for, in substance, the same data protection obligations as those binding the data importer under these Clauses, including in terms of third-party beneficiary rights for data subjects. (8) The Parties agree that, by complying with this Clause, the data importer fulfils its obligations under Clause 8.8. The data importer shall ensure that the sub-processor complies with the obligations to which the data importer is subject pursuant to these Clauses.

(c) The data importer shall provide, at the data exporter's request, a copy of such a sub-processor agreement and any subsequent amendments to the data exporter. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data importer may redact the text of the agreement prior to sharing a copy.

(d) The data importer shall remain fully responsible to the data exporter for the performance of the sub-

processor's obligations under its contract with the data importer. The data importer shall notify the data exporter of any failure by the sub-processor to fulfil its obligations under that contract.

(e) The data importer shall agree a third-party beneficiary clause with the sub-processor whereby – in the event the data importer has factually disappeared, ceased to exist in law or has become insolvent – the data exporter shall have the right to terminate the sub-processor contract and to instruct the sub-processor to erase or return the personal data.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) The data importer has the controller's general authorisation for the engagement of sub-processor(s) from an agreed list. The data importer shall specifically inform the controller in writing of any intended changes to that list through the addition or replacement of sub-processors at least [Specify time period] in advance, thereby giving the controller sufficient time to be able to object to such changes prior to the engagement of the sub-processor(s). The data importer shall provide the controller with the information necessary to enable the controller to exercise its right to object. The data importer shall inform the data exporter of the engagement of the sub-processor(s).

(b) Where the data importer engages a sub-processor to carry out specific processing activities (on behalf of the controller), it shall do so by way of a written contract that provides for, in substance, the same data protection obligations as those binding the data importer under these Clauses, including in terms of third-party beneficiary rights for data subjects. (9) The Parties agree that, by complying with this Clause, the data importer fulfils its obligations under Clause 8.8. The data importer shall ensure that the sub-processor complies with the obligations to which the data importer is subject pursuant to these Clauses.

(c) The data importer shall provide, at the data exporter's or controller's request, a copy of such a sub-processor agreement and any subsequent amendments. To the extent necessary to protect business secrets or other confidential information, including personal data, the data importer may redact the text of the agreement prior to sharing a copy.

(d) The data importer shall remain fully responsible to the data exporter for the performance of the sub-processor's obligations under its contract with the data importer. The data importer shall notify the data exporter of any failure by the sub-processor to fulfil its obligations under that contract.

(e) The data importer shall agree a third-party beneficiary clause with the sub-processor whereby – in the event the data importer has factually disappeared, ceased to exist in law or has become insolvent – the data exporter shall have the right to terminate the sub-processor contract and to instruct the sub-processor to erase or return the personal data.

Clause 10 Data subject rights

MODULE ONE: Transfer controller to controller

(a) The data importer, where relevant with the assistance of the data exporter, shall deal with any enquiries and requests it receives from a data subject relating to the processing of his/her personal data and the exercise of his/her rights under these Clauses without undue delay and at the latest within one month of the receipt of the enquiry or request. (10) The data importer shall take appropriate measures to facilitate such enquiries, requests and the exercise of data subject rights. Any information provided to the data subject shall be in an intelligible and easily accessible form, using clear and plain language.

(b) In particular, upon request by the data subject the data importer shall, free of charge:

(i) provide confirmation to the data subject as to whether personal data concerning him/her is being processed

and, where this is the case, a copy of the data relating to him/her and the information in Annex I; if personal data has been or will be onward transferred, provide information on recipients or categories of recipients (as appropriate with a view to providing meaningful information) to which the personal data has been or will be onward transferred, the purpose of such onward transfers and their ground pursuant to Clause 8.7; and provide information on the right to lodge a complaint with a supervisory authority in accordance with Clause 12(c)(i);

(ii) rectify inaccurate or incomplete data concerning the data subject;

(iii) erase personal data concerning the data subject if such data is being or has been processed in violation of any of these Clauses ensuring third-party beneficiary rights, or if the data subject withdraws the consent on which the processing is based.

(c) Where the data importer processes the personal data for direct marketing purposes, it shall cease processing for such purposes if the data subject objects to it.

(d) The data importer shall not make a decision based solely on the automated processing of the personal data transferred (hereinafter 'automated decision'), which would produce legal effects concerning the data subject or similarly significantly affect him/her, unless with the explicit consent of the data subject or if authorised to do so under the laws of the country of destination, provided that such laws lay down suitable measures to safeguard the data subject's rights and legitimate interests. In this case, the data importer shall, where necessary in cooperation with the data exporter:

(i) inform the data subject about the envisaged automated decision, the envisaged consequences and the logic involved; and

(ii) implement suitable safeguards, at least by enabling the data subject to contest the decision, express his/her point of view and obtain review by a human being.

(e) Where requests from a data subject are excessive, in particular because of their repetitive character, the data importer may either charge a reasonable fee taking into account the administrative costs of granting the request or refuse to act on the request.

(f) The data importer may refuse a data subject's request if such refusal is allowed under the laws of the country of destination and is necessary and proportionate in a democratic society to protect one of the objectives listed in Article 23(1) of Regulation (EU) 2016/679.

(g) If the data importer intends to refuse a data subject's request, it shall inform the data subject of the reasons for the refusal and the possibility of lodging a complaint with the competent supervisory authority and/or seeking judicial redress.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

(a) The data importer shall promptly notify the data exporter of any request it has received from a data subject. It shall not respond to that request itself unless it has been authorised to do so by the data exporter.

(b) The data importer shall assist the data exporter in fulfilling its obligations to respond to data subjects' requests for the exercise of their rights under Regulation (EU) 2016/679. In this regard, the Parties shall set out in Annex II the appropriate technical and organisational measures, taking into account the nature of the processing, by which the assistance shall be provided, as well as the scope and the extent of the assistance required.

(c) In fulfilling its obligations under paragraphs (a) and (b), the data importer shall comply with the instructions from the data exporter.

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) The data importer shall promptly notify the data exporter and, where appropriate, the controller of any request it has received from a data subject, without responding to that request unless it has been authorised to do so by the controller.

(b) The data importer shall assist, where appropriate in cooperation with the data exporter, the controller in fulfilling its obligations to respond to data subjects' requests for the exercise of their rights under Regulation (EU) 2016/679 or Regulation (EU) 2018/1725, as applicable. In this regard, the Parties shall set out in Annex II the appropriate technical and organisational measures, taking into account the nature of the processing, by which the assistance shall be provided, as well as the scope and the extent of the assistance required.

(c) In fulfilling its obligations under paragraphs (a) and (b), the data importer shall comply with the instructions from the controller, as communicated by the data exporter.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

The Parties shall assist each other in responding to enquiries and requests made by data subjects under the local law applicable to the data importer or, for data processing by the data exporter in the EU, under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 11 Redress

(a) The data importer shall inform data subjects in a transparent and easily accessible format, through individual notice or on its website, of a contact point authorised to handle complaints. It shall deal promptly with any complaints it receives from a data subject.

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(b) In case of a dispute between a data subject and one of the Parties as regards compliance with these Clauses, that Party shall use its best efforts to resolve the issue amicably in a timely fashion. The Parties shall keep each other informed about such disputes and, where appropriate, cooperate in resolving them.

(c) Where the data subject invokes a third-party beneficiary right pursuant to Clause 3, the data importer shall accept the decision of the data subject to:

(i) lodge a complaint with the supervisory authority in the Member State of his/her habitual residence or place of work, or the competent supervisory authority pursuant to Clause 13;

(ii) refer the dispute to the competent courts within the meaning of Clause 18.

(d) The Parties accept that the data subject may be represented by a not-for-profit body, organisation or association under the conditions set out in Article 80(1) of Regulation (EU) 2016/679.

(e) The data importer shall abide by a decision that is binding under the applicable EU or Member State law.

(f) The data importer agrees that the choice made by the data subject will not prejudice his/her substantive and procedural rights to seek remedies in accordance with applicable laws.

Clause 12 Liability

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

(a) Each Party shall be liable to the other Party/ies for any damages it causes the other Party/ies by any breach of these Clauses.

(b) Each Party shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages that the Party causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses. This is without prejudice to the liability of the data exporter under Regulation (EU) 2016/679.

(c) Where more than one Party is responsible for any damage caused to the data subject as a result of a breach of these Clauses, all responsible Parties shall be jointly and severally liable and the data subject is entitled to bring an action in court against any of these Parties.

(d) The Parties agree that if one Party is held liable under paragraph (c), it shall be entitled to claim back from the other Party/ies that part of the compensation corresponding to its/their responsibility for the damage.

(e) The data importer may not invoke the conduct of a processor or sub-processor to avoid its own liability.

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) Each Party shall be liable to the other Party/ies for any damages it causes the other Party/ies by any breach of these Clauses.

(b) The data importer shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages the data importer or its sub-processor causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses.

(c) Notwithstanding paragraph (b), the data exporter shall be liable to the data subject, and the data subject shall be entitled to receive compensation, for any material or non-material damages the data exporter or the data importer (or its sub-processor) causes the data subject by breaching the third-party beneficiary rights under these Clauses. This is without prejudice to the liability of the data exporter and, where the data exporter is a processor acting on behalf of a controller, to the liability of the controller under Regulation (EU) 2016/679 or Regulation (EU) 2018/1725, as applicable.

(d) The Parties agree that if the data exporter is held liable under paragraph (c) for damages caused by the data importer (or its sub-processor), it shall be entitled to claim back from the data importer that part of the compensation corresponding to the data importer's responsibility for the damage.

(e) Where more than one Party is responsible for any damage caused to the data subject as a result of a breach of these Clauses, all responsible Parties shall be jointly and severally liable and the data subject is entitled to bring an action in court against any of these Parties.

(f) The Parties agree that if one Party is held liable under paragraph (e), it shall be entitled to claim back from the other Party/ies that part of the compensation corresponding to its/their responsibility for the damage.

(g) The data importer may not invoke the conduct of a sub-processor to avoid its own liability.

Clause 13 Supervision

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) [Where the data exporter is established in an EU Member State:] The supervisory authority with responsibility for ensuring compliance by the data exporter with Regulation (EU) 2016/679 as regards the data transfer, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

[Where the data exporter is not established in an EU Member State, but falls within the territorial scope of application of Regulation (EU) 2016/679 in accordance with its Article 3(2) and has appointed a representative pursuant to Article 27(1) of Regulation (EU) 2016/679:] The supervisory authority of the Member State in which the representative within the meaning of Article 27(1) of Regulation (EU) 2016/679 is established, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

[Where the data exporter is not established in an EU Member State, but falls within the territorial scope of application of Regulation (EU) 2016/679 in accordance with its Article 3(2) without however having to appoint a representative pursuant to Article 27(2) of Regulation (EU) 2016/679:] The supervisory authority of one of the Member States in which the data subjects whose personal data is transferred under these Clauses in relation to the offering of goods or services to them, or whose behaviour is monitored, are located, as indicated in Annex I.C, shall act as competent supervisory authority.

(b) The data importer agrees to submit itself to the jurisdiction of and cooperate with the competent supervisory authority in any procedures aimed at ensuring compliance with these Clauses. In particular, the data importer agrees to respond to enquiries, submit to audits and comply with the measures adopted by the supervisory authority, including remedial and compensatory measures. It shall provide the supervisory authority with written confirmation that the necessary actions have been taken.

SECTION III – LOCAL LAWS AND OBLIGATIONS IN CASE OF ACCESS BY PUBLIC AUTHORITIES

Clause 14 Local laws and practices affecting compliance with the Clauses

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller (where the EU processor combines the personal data received from the third country-controller with personal data collected by the processor in the EU)

(a) The Parties warrant that they have no reason to believe that the laws and practices in the third country of destination applicable to the processing of the personal data by the data importer, including any requirements to disclose personal data or measures authorising access by public authorities, prevent the data importer from fulfilling its obligations under these Clauses. This is based on the understanding that laws and practices that respect the essence of the fundamental rights and freedoms and do not exceed what is necessary and proportionate in a democratic society to safeguard one of the objectives listed in Article 23(1) of Regulation (EU)

2016/679, are not in contradiction with these Clauses.

(b) The Parties declare that in providing the warranty in paragraph (a), they have taken due account in particular of the following elements:

(i) the specific circumstances of the transfer, including the length of the processing chain, the number of actors involved and the transmission channels used; intended onward transfers; the type of recipient; the purpose of processing; the categories and format of the transferred personal data; the economic sector in which the transfer occurs; the storage location of the data transferred;

(ii) the laws and practices of the third country of destination— including those requiring the disclosure of data to public authorities or authorising access by such authorities – relevant in light of the specific circumstances of the transfer, and the applicable limitations and safeguards (12);

(iii) any relevant contractual, technical or organisational safeguards put in place to supplement the safeguards under these Clauses, including measures applied during transmission and to the processing of the personal data in the country of destination.

(c) The data importer warrants that, in carrying out the assessment under paragraph (b), it has made its best efforts to provide the data exporter with relevant information and agrees that it will continue to cooperate with the data exporter in ensuring compliance with these Clauses.

(d) The Parties agree to document the assessment under paragraph (b) and make it available to the competent supervisory authority on request.

(e) The data importer agrees to notify the data exporter promptly if, after having agreed to these Clauses and for the duration of the contract, it has reason to believe that it is or has become subject to laws or practices not in line with the requirements under paragraph (a), including following a change in the laws of the third country or a measure (such as a disclosure request) indicating an application of such laws in practice that is not in line with the requirements in paragraph (a). [For Module Three: The data exporter shall forward the notification to the controller.]

(f) Following a notification pursuant to paragraph (e), or if the data exporter otherwise has reason to believe that the data importer can no longer fulfil its obligations under these Clauses, the data exporter shall promptly identify appropriate measures (e.g. technical or organisational measures to ensure security and confidentiality) to be adopted by the data exporter and/or data importer to address the situation [for Module Three: if appropriate in consultation with the controller]. The data exporter shall suspend the data transfer if it considers that no appropriate safeguards for such transfer can be ensured, or if instructed by [for Module Three: the controller or] the competent supervisory authority to do so. In this case, the data exporter shall be entitled to terminate the contract, insofar as it concerns the processing of personal data under these Clauses. If the contract involves more than two Parties, the data exporter may exercise this right to termination only with respect to the relevant Party, unless the Parties have agreed otherwise. Where the contract is terminated pursuant to this Clause, Clause 16(d) and (e) shall apply.

Clause 15 Obligations of the data importer in case of access by public authorities

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller (where the EU processor combines the personal data received from the third country-controller with personal data collected by the processor in the EU)

15.1 Notification

(a) The data importer agrees to notify the data exporter and, where possible, the data subject promptly (if necessary with the help of the data exporter) if it:

(i) receives a legally binding request from a public authority, including judicial authorities, under the laws of the country of destination for the disclosure of personal data transferred pursuant to these Clauses; such notification shall include information about the personal data requested, the requesting authority, the legal basis for the request and the response provided; or

(ii) becomes aware of any direct access by public authorities to personal data transferred pursuant to these Clauses in accordance with the laws of the country of destination; such notification shall include all information available to the importer.

[For Module Three: The data exporter shall forward the notification to the controller.]

(b) If the data importer is prohibited from notifying the data exporter and/or the data subject under the laws of the country of destination, the data importer agrees to use its best efforts to obtain a waiver of the prohibition, with a view to communicating as much information as possible, as soon as possible. The data importer agrees to document its best efforts in order to be able to demonstrate them on request of the data exporter.

(c) Where permissible under the laws of the country of destination, the data importer agrees to provide the data exporter, at regular intervals for the duration of the contract, with as much relevant information as possible on the requests received (in particular, number of requests, type of data requested, requesting authority/ies, whether requests have been challenged and the outcome of such challenges, etc.). [For Module Three: The data exporter shall forward the information to the controller.]

(d) The data importer agrees to preserve the information pursuant to paragraphs (a) to (c) for the duration of the contract and make it available to the competent supervisory authority on request.

(e) Paragraphs (a) to (c) are without prejudice to the obligation of the data importer pursuant to Clause 14(e) and Clause 16 to inform the data exporter promptly where it is unable to comply with these Clauses.

15.2 Review of legality and data minimisation

(a) The data importer agrees to review the legality of the request for disclosure, in particular whether it remains within the powers granted to the requesting public authority, and to challenge the request if, after careful assessment, it concludes that there are reasonable grounds to consider that the request is unlawful under the laws of the country of destination, applicable obligations under international law and principles of international comity. The data importer shall, under the same conditions, pursue possibilities of appeal. When challenging a request, the data importer shall seek interim measures with a view to suspending the effects of the request until the competent judicial authority has decided on its merits. It shall not disclose the personal data requested until required to do so under the applicable procedural rules. These requirements are without prejudice to the obligations of the data importer under Clause 14(e).

(b) The data importer agrees to document its legal assessment and any challenge to the request for disclosure and, to the extent permissible under the laws of the country of destination, make the documentation available to the data exporter. It shall also make it available to the competent supervisory authority on request. [For Module Three: The data exporter shall make the assessment available to the controller.]

(c) The data importer agrees to provide the minimum amount of information permissible when responding to a request for disclosure, based on a reasonable interpretation of the request.

SECTION IV – FINAL PROVISIONS

Clause 16 Non-compliance with the Clauses and termination

(a) The data importer shall promptly inform the data exporter if it is unable to comply with these Clauses, for whatever reason.

(b) In the event that the data importer is in breach of these Clauses or unable to comply with these Clauses, the data exporter shall suspend the transfer of personal data to the data importer until compliance is again ensured or the contract is terminated. This is without prejudice to Clause 14(f).

(c) The data exporter shall be entitled to terminate the contract, insofar as it concerns the processing of personal data under these Clauses, where:

(i) the data exporter has suspended the transfer of personal data to the data importer pursuant to paragraph (b) and compliance with these Clauses is not restored within a reasonable time and in any event within one month of suspension;

(ii) the data importer is in substantial or persistent breach of these Clauses; or

(iii) the data importer fails to comply with a binding decision of a competent court or supervisory authority regarding its obligations under these Clauses.

In these cases, it shall inform the competent supervisory authority [for Module Three: and the controller] of such non-compliance. Where the contract involves more than two Parties, the data exporter may exercise this right to termination only with respect to the relevant Party, unless the Parties have agreed otherwise.

(d) [For Modules One, Two and Three: Personal data that has been transferred prior to the termination of the contract pursuant to paragraph (c) shall at the choice of the data exporter immediately be returned to the data exporter or deleted in its entirety. The same shall apply to any copies of the data.] [For Module Four: Personal data collected by the data exporter in the EU that has been transferred prior to the termination of the contract pursuant to paragraph (c) shall immediately be deleted in its entirety, including any copy thereof.] The data importer shall certify the deletion of the data to the data exporter. Until the data is deleted or returned, the data importer shall continue to ensure compliance with these Clauses. In case of local laws applicable to the data importer that prohibit the return or deletion of the transferred personal data, the data importer warrants that it will continue to ensure compliance with these Clauses and will only process the data to the extent and for as long as required under that local law.

(e) Either Party may revoke its agreement to be bound by these Clauses where (i) the European Commission adopts a decision pursuant to Article 45(3) of Regulation (EU) 2016/679 that covers the transfer of personal data to which these Clauses apply; or (ii) Regulation (EU) 2016/679 becomes part of the legal framework of the country to which the personal data is transferred. This is without prejudice to other obligations applying to the processing in question under Regulation (EU) 2016/679.

Clause 17 Governing law

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

These Clauses shall be governed by the law of one of the EU Member States, provided such law allows for third-party beneficiary rights. The Parties agree that this shall be the law as defined in Terms.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

These Clauses shall be governed by the law of a country allowing for third-party beneficiary rights. The Parties agree that this shall be the law as defined in Terms.

Clause 18 Choice of forum and jurisdiction

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

(a) Any dispute arising from these Clauses shall be resolved by the courts of an EU Member State.

(b) The Parties agree that those shall be the courts as defined in Terms.

(c) A data subject may also bring legal proceedings against the data exporter and/or data importer before the courts of the Member State in which he/she has his/her habitual residence.

(d) The Parties agree to submit themselves to the jurisdiction of such courts.

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Any dispute arising from these Clauses shall be resolved by the courts as defined in Terms.

APPENDIX

EXPLANATORY NOTE: It must be possible to clearly distinguish the information applicable to each transfer or category of transfers and, in this regard, to determine the respective role(s) of the Parties as data exporter(s) and/or data importer(s). This does not necessarily require completing and signing separate appendices for each transfer/category of transfers and/or contractual relationship, where this transparency can be achieved through one appendix. However, where necessary to ensure sufficient clarity, separate appendices should be used.

ANNEX I

A. LIST OF PARTIES

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Data exporter(s): [Identity and contact details of the data exporter(s) and, where applicable, of its/their data protection officer and/or representative in the European Union]

1. Controller as defined in Data Processing Agreement

2. Processor as defined in Data Processing Agreement

(based on the flow of data)

Data importer(s): [Identity and contact details of the data importer(s), including any contact person with responsibility for data protection]

1. Controller as defined in Data Processing Agreement

2. Processor as defined in Data Processing Agreement

(based on the flow of data)

B. DESCRIPTION OF TRANSFER

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

MODULE FOUR: Transfer processor to controller

Categories of data subjects whose personal data is transferred: As defined in Data Processing Agreement.

Categories of personal data transferred: As defined in Data Processing Agreement and Privacy Policy.

Sensitive data transferred (if applicable) and applied restrictions or safeguards that fully take into consideration the nature of the data and the risks involved, such as for instance strict purpose limitation, access restrictions (including access only for staff having followed specialised training), keeping a record of access to the data, restrictions for onward transfers or additional security measures: As defined in Data Processing Agreement and Privacy Policy.

The frequency of the transfer (e.g. whether the data is transferred on a one-off or continuous basis): Continuous basis.

Nature of the processing: Automated.

Purpose(s) of the data transfer and further processing: Provision of service as defined in Terms, its Annexes, Privacy Policy, and service documentation.

The period for which the personal data will be retained, or, if that is not possible, the criteria used to determine that period: As defined in Data Processing Agreement.

For transfers to (sub-) processors, also specify subject matter, nature and duration of the processing: As defined in Data Processing Agreement.

C. COMPETENT SUPERVISORY AUTHORITY

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

Identify the competent supervisory authority/ies in accordance with Clause 13: As defined in Privacy Policy

ANNEX II TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES INCLUDING TECHNICAL AND ORGANISATIONAL MEASURES TO ENSURE THE SECURITY OF THE DATA

MODULE ONE: Transfer controller to controller

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

EXPLANATORY NOTE: The technical and organisational measures must be described in specific (and not generic) terms. See also the general comment on the first page of the Appendix, in particular on the need to clearly indicate which measures apply to each transfer/set of transfers.

Description of the technical and organisational measures implemented by the data importer(s) (including any relevant certifications) to ensure an appropriate level of security, taking into account the nature, scope, context and purpose of the processing, and the risks for the rights and freedoms of natural persons: As defined in Security Policy

For transfers to (sub-) processors, also describe the specific technical and organisational measures to be taken by the (sub-) processor to be able to provide assistance to the controller and, for transfers from a processor to a sub-processor, to the data exporter

ANNEX III LIST OF SUB-PROCESSORS

MODULE TWO: Transfer controller to processor

MODULE THREE: Transfer processor to processor

EXPLANATORY NOTE: This Annex must be completed for Modules Two and Three, in case of the specific authorisation of sub-processors (Clause 9(a), Option 1).

The controller has authorised the use of the following sub-processors: As defined in Data Processing Agreement

References:

(1) Where the data exporter is a processor subject to Regulation (EU) 2016/679 acting on behalf of a Union institution or body as controller, reliance on these Clauses when engaging another processor (sub-processing) not subject to Regulation (EU) 2016/679 also ensures compliance with Article 29(4) of Regulation (EU) 2018/1725 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2018 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data by the Union institutions, bodies, offices and agencies and on the free movement of such data, and repealing Regulation (EC) No 45/2001 and Decision No 1247/2002/EC (OJ L 295, 21.11.2018, p. 39), to the extent these Clauses and the data protection obligations as set out in the contract or other legal act between the controller and the processor pursuant to Article 29(3) of Regulation (EU) 2018/1725 are aligned. This will in particular be the case where the controller and processor rely on the standard contractual clauses included in Decision 2021/915.

(2) This requires rendering the data anonymous in such a way that the individual is no longer identifiable by anyone, in line with recital 26 of Regulation (EU) 2016/679, and that this process is irreversible.

(3) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purpose of these Clauses.

(4) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purpose of these Clauses.

(5) See Article 28(4) of Regulation (EU) 2016/679 and, where the controller is an EU institution or body, Article 29(4) of Regulation (EU) 2018/1725.

(6) The Agreement on the European Economic Area (EEA Agreement) provides for the extension of the European Union's internal market to the three EEA States Iceland, Liechtenstein and Norway. The Union data protection legislation, including Regulation (EU) 2016/679, is covered by the EEA Agreement and has been incorporated into Annex XI thereto. Therefore, any disclosure by the data importer to a third party located in the EEA does not qualify as an onward transfer for the purposes of these Clauses.

(7) This includes whether the transfer and further processing involves personal data revealing racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, or trade union membership, genetic data or biometric data for the purpose of uniquely identifying a natural person, data concerning health or a person's sex life or sexual orientation, or data relating to criminal convictions or offences.

(8) This requirement may be satisfied by the sub-processor acceding to these Clauses under the appropriate Module, in accordance with Clause 7.

(9) This requirement may be satisfied by the sub-processor acceding to these Clauses under the appropriate Module, in accordance with Clause 7.

(10) That period may be extended by a maximum of two more months, to the extent necessary taking into account the complexity and number of requests. The data importer shall duly and promptly inform the data subject of any such extension.

(11) The data importer may offer independent dispute resolution through an arbitration body only if it is established in a country that has ratified the New York Convention on Enforcement of Arbitration Awards.

(12) As regards the impact of such laws and practices on compliance with these Clauses, different elements may be considered as part of an overall assessment. Such elements may include relevant and documented practical experience with prior instances of requests for disclosure from public authorities, or the absence of such requests, covering a sufficiently representative time-frame. This refers in particular to internal records or other documentation, drawn up on a continuous basis in accordance with due diligence and certified at senior management level, provided that this information can be lawfully shared with third parties. Where this practical experience is relied upon to conclude that the data importer will not be prevented from complying with these Clauses, it needs to be supported by other relevant, objective elements, and it is for the Parties to consider carefully whether these elements together carry sufficient weight, in terms of their reliability and representativeness, to support this conclusion. In particular, the Parties have to take into account whether their practical experience is corroborated and not contradicted by publicly available or otherwise accessible, reliable

information on the existence or absence of requests within the same sector and/or the application of the law in practice, such as case law and reports by independent oversight bodies.

ESET HOME 应用程序的 最终用户许可协议

自 2021 年 10 月 19 日起生效。

重要说明:在下载、安装、复制或使用前, 请仔细阅读产品应用程序的以下条款。**下载、安装、复制或使用本软件即表示您同意这些条款和条件并承认隐私政策** [隐私政策](#)

最终用户许可协议

本最终用户使用许可协议(“协议”)由 ESET, spol. s r. o. (“ESET”或“提供商”)与作为自然人或法人的您(“您”或“最终用户”)签订。ESET 位于 Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic。注册地为布拉迪斯拉发第一地区法院商业注册处, 企业性质为股份有限公司, 注册号 3586/B, BIN 31333532。协议授权您使用此处第 1 条中定义的软件。此处条款 1 中定义的软件可能存储在数据承载工具上、通过电子邮件发送、从 Internet 下载、从提供商的服务器下载或者按照以下指定的条款从其他来源获得。

这不是购买合同, 而是关于最终用户权利的协议。无论是此软件的副本, 还是经过商业包装的包含此软件的物理介质, 亦或根据本协议最终用户有权使用的任何其他副本, 所有权均归提供商所有。

在安装、下载、复制或使用软件过程中单击“我接受”或“我接受...”, 即表示您同意本协议的条款和条件并确认隐私政策。如果您不同意本协议的任意条款及条件和/或隐私政策, 请立刻单击取消选项、取消安装或下载、销毁或退还本软件、安装介质、随附文档和购买发票给提供商或您从中获取软件的渠道。

您同意使用软件表示您已经阅读本协议, 您理解并同意遵守本协议的条款。

1. 软件。本协议中的“软件”是指: (i) 本协议附带的计算机程序及其所有组成部分; (ii) 磁盘、CD-ROM、DVD、电子邮件及任何附件或附带本协议提供的其他介质的所有内容, 包括数据承载工具提供、通过电子邮件提供或通过 Internet 下载的对象代码形式的软件; (iii) 任何有关本软件的书面说明材料和任何其他相关文档, 包括但不限于所有软件说明、软件规格、软件特点或操作说明、使用软件的操作环境的说明、使用或安装软件的说明, 或任何关于如何使用软件的说明(以下称“文档”); (iv) 软件的副本、软件错误的修复程序、软件的附加程序、软件的扩展、软件的修改版本及软件组件更新(如果有), 关于这一点, 提供商根据本协议第 3 条授予您许可。软件将仅以可执行目标代码的形式提供。

2. 安装、计算机和许可证密钥。数据承载工具上提供、通过电子邮件发送、从 Internet 下载、从提供商服务器下载或从其他来源获得的软件需要安装。文档中指定了安装方式。任何可能对本软件有不利影响的计算机程序或硬件都不能安装在安装本软件的计算机上。计算机是指硬件, 包括但不限于个人计算机、笔记本电脑、工作站、掌上电脑、智能电话、手持电子设备或本软件针对其而设计并将于其上安装和/或使用的其他电子设备。任何可能对本软件有不利影响的计算机程序或硬件都不能安装在安装本软件的计算机上。计算机是指硬件, 包括但不限于个人计算机、笔记本电脑、工作站、掌上电脑、智能电话、手持电子设备或本软件针对其而设计并将于其上安装和/或使用的其他电子设备。许可证密钥是指唯一的符号、字母、数字或特殊符号的序列, 提供给最终用户以允许本软件的合法使用、其特定版本或根据本协议延长许可证的期限。

3. 许可。如果您同意本条件, 同意本协议条款并且遵守此处规定的所有条款, 提供商将授予您以下权利(“许可”):

a) 安装和使用。您将具有在计算机硬盘或其他永久介质中安装软件以进行数据存储, 在计算机系统内存中安装和存储软件, 实施、存储和显示软件的非独占、不可转让的权利。

b) 许可数量规定。软件的使用权利受最终用户数量约束。一位最终用户指: (i) 在一个计算机系统上安装软件; 或 (ii) 如果许可约束范围为邮箱数量, 则单个用户指的是通过邮件用户代理“MUA”接收电子邮件的计算机用户。如果 MUA 接受电子邮件, 然后将其自动分发到多个用户, 则最终用户数量应根据收到电子

邮件的实际用户数量确定。如果邮件服务器执行邮件网关的功能，则最终用户数量应等于上述网关所服务的邮件服务器用户数量。如果未指定数量的电子邮件地址（例如通过别名）指向一个用户，用户接受这些地址，并且客户端不自动将邮件分发给大量用户，则需要一台计算机的许可证。您不得同时在多台计算机上使用同一许可。仅当最终用户根据限制（因提供商授予的许可证数量而引起）而有权使用本软件时，最终用户才有权输入本软件的许可证密钥。许可证密钥被视为保密信息，除非本协议或提供商允许，否则您不得与第三方共享许可证或允许第三方使用许可证密钥。如果您的许可证密钥被盗用，请立即通知提供商。

c) 家庭版/商业版。本软件的家庭版应仅在私人人和/或非商业环境中专供家庭和家人使用。必须获得本软件的商业版，才能在商业环境中使用，以及将本软件用于邮件服务器、邮件中继、邮件网关或 Internet 网关。

d) 许可条款。您使用软件的权利将受时间限制。

e) OEM 软件。分类为“OEM”的软件应限于在您获得该软件的计算机上使用。不得转移到其他计算机。

f) NFR 试用软件。分类为“非转售性”NFR 或试用的软件不得用于付费用途，只能用于演示或测试软件功能。

g) 许可终止。许可将在授予的期限结束时自动终止。如果不遵守本协议的任何条款，提供商有权撤销协议，不影响提供商在此类不测事件下的任何权利或合法补救措施。如果取消许可，您必须立刻删除、销毁本软件及所有备份副本，或自行承担费用将软件及所有备份副本返还至 ESET 或您购买软件的地方。在许可终止后，提供商有权取消最终用户使用本软件功能（这些功能需要连接到提供商的服务器或第三方服务器）的权利。

4. 具有数据收集和 Internet 连接要求的功能。要正确操作本软件，需要连接到 Internet 并且必须定期连接到提供商服务器或第三方服务器并遵循“隐私政策”的适用的数据收集。要正常使用本软件以及更新和升级本软件，必须连接 Internet 并收集适用数据。提供商有权发布本软件的更新或升级（即“更新”），但没有义务提供更新。此功能在软件标准设置下启用，因此自动安装更新，除非最终用户禁用自动安装更新。为了提供更新，需要进行许可证真实性验证，包括根据“隐私政策”获取其上安装本软件的计算机和/或平台的相关信息。

任何更新的提供可能都要遵循生命周期结束政策（即“EOL 政策”），可通过访问 https://go.eset.com/eol_home 了解该政策。在本软件或其任何功能达到 EOL 政策中定义的生命周期结束日期后，将不会提供任何更新。

就本协议而言，有必要收集、处理和存储数据，使提供商能够根据隐私政策识别您的身份。您特此承认提供商以自有方式检查您是否按照本协议条款使用此软件。您特此承认，就本协议而言，需要通过与提供商计算机系统或作为其分销和支持网络的商业合作伙伴进行软件通信来传输数据，以确保软件功能正常、授权使用软件以及保护提供商的权利。

本协议缔结后，提供商或作为其分销和支持网络的任何商业合作伙伴均有权传输、处理和存储标识您的重要数据，用于计费目的、本协议的履行以及您计算机上通知的传输。

关于隐私、个人数据保护和您作为数据主体所拥有权利的详细信息可以在“隐私政策”（“隐私政策”可在提供商的网站上找到，并可在安装过程中直接访问）中找到。您还可以从软件的帮助部分中访问此信息。

5. 行使最终用户的权利。您必须亲自或通过员工行使最终用户权利。您只能将软件用于确保操作安全和保护购买了许可证的计算机或计算机系统

6. 权利的限制。您不得复制、分发、提取组件或创建软件的衍生版本。使用软件时，您必须遵守以下限制：

a) 您可以在永久存储介质上创建一份软件副本作为备份副本，前提是不在任何其他计算机上安装或使用该存档备份副本。创建软件的任何其他副本应视为违反本协议。

b) 您不得以本协议明确提供的方式以外的任何其他方式使用、修改、翻译、复制或转让软件或软件副本的使用权。

- c) 您不得出售软件、授予从属许可、将软件出租给他人，或从他人租用软件或借出软件用于提供商业服务。
- d) 您不得在法律明确禁止此类限制的范围之外以任何其他方式反向工程、反编译、反汇编软件，或试图获得软件的源代码。
- e) 您同意使用软件的方式必须符合有关软件使用的相关法律中的所有适用法规，包括但不限于，符合版权法和其他知识产权中适用的限制。
- f) 您同意将只以不会限制其他最终用户获取这些服务的可能性的方式使用该软件及其功能。提供商保留限制向个体最终用户提供的服务范围，以确保最大数量的最终用户能够使用服务的权利。限制服务范围还将意味着完全杜绝在提供商的服务器或与软件的特定功能相关的第三方服务器上使用软件的任何功能和删除数据及信息的可能性。
- g) 您同意不从事涉及使用许可证密钥的任何违反本协议条款的活动，或向任何无权使用本软件的人员提供许可证密钥，例如以任何形式转让已使用或未使用的许可证密钥，以及未经授权复制或分发复制或生成的许可证密钥，或从提供商以外的来源获得许可证密钥从而使用本软件。

7. 版权。 软件及所有权利，包括但不限于所有权和知识产权，归 ESET 和/或其许可提供商所有。它们受国际条约条款以及使用此软件的国家的所有其他适用法律保护。软件的结构、组织和代码均为 ESET 和/或其许可提供商的重要商业机密和保密信息。您不得复制软件，第 6 (a) 款中指定的情况除外。允许按照本协议创建的任何副本必须包含与软件上显示的相同版权和其他所有权声明。如果您反向工程、反编译、反汇编源或试图以违反本协议条款的方式获得软件源代码，则您同意自此类行为开始起获得的任何信息将自动且不可逆地转让给提供商，并全部为提供商所有。

8. 保留权利。 除本协议中未明确授予您作为软件最终用户的权利以外，提供商特此保留所有软件权利。

9. 多个语言版本，双介质软件，多个副本。 如果软件支持多个平台或多种语言，或者如果您获得多个软件副本，则只能将软件用于已购买许可的计算机系统数量和版本。您不得将不使用的软件的任何版本或副本出售、出租、租用、授予从属许可、借出或转让给其他人。

10. 协议开始和终止。 本协议自您同意本协议条款之日起生效。您可以通过永久卸载、销毁或返还（费用自付）软件、所有备份副本以及提供商或其商业合作伙伴提供的所有相关材料来随时终止本协议。您使用软件及其任何功能的权利可能要遵循 EOL 政策。在本软件或其任何功能达到 EOL 政策中定义的生命周期结束日期后，您使用本软件的权利将终止。不考虑本协议终止方式，第 7、8、11、13、19 和 21 款的条款应保持无限期有效。

11. 最终用户声明。 作为最终用户，您了解软件“按原样”提供，不带任何明示或暗示担保，在适用法律允许的最大范围内。提供商、其许可提供商或分支机构或者版权所有者都不得提供任何明示或暗示的陈述或保证，包括但不限于适销性保证、特定用途适用性保证或对软件不侵犯任何第三方专利、版权、商标或其他权利的保证。提供商或任何其他方均不保证软件包含的功能符合您的要求，或软件操作将顺畅无错为实现预期目的而选择此软件以及安装、使用此软件和软件应用结果的全部责任和风险由您承担。

12. 无其他义务。 除本协议特别列出的义务以外，本协议不对提供商及其许可提供商施加任何其他义务。

13. 责任限制。 在适用法律允许的最大范围内，任何情况下提供商、其员工或许可提供商均不对以下损失负责：在适用法律允许的最大范围内，任何情况下提供商、其员工或许可提供商均不对以下损失负责：以任何形式造成的任何赢利、收入或销售额损失，任何数据损失，为获得备用物品或服务支付的额外费用，财产损失、人身伤害，营业中断，商业信息损失，或任何特殊、直接、间接、意外、经济、涵盖、犯罪、特殊或后继损失。无论这些损失是由合约、故意误操作、疏忽或其他责任理论造成，还是因安装、使用或无法使用本软件导致，提供商、其员工或许可提供商均不负责，即使已经通知提供商或其许可提供商或分支机构此类损失的可能。由于某些国家和某些法律不允许免责，但可能允许责任限制，因此提供商、其员工或许可提供商的责任应限制为您购买许可所支付的价格。

14. 本协议中的任何条款均不影响被法律认可具备消费者权利和地位的一方的权利。

15.技术支持 ESET 或 ESET 委托的第三方将出于自行考量提供技术支持，不具有任何保证或声明。在本软件或其任何功能达到 EOL 政策中定义的生命周期结束日期后，将不会提供任何技术支持。提供技术支持前，最终用户需要备份所有现有数据、软件和程序工具 ESET 和/或 ESET 委托的第三方不承担因提供技术支持导致的数据、财产、软件或硬件破坏或损失或者利润损失 ESET 和/或 ESET 委托的第三方保留决定解决问题是否超出技术支持范围的权利 ESET 保留出于自行考量拒绝、暂停或终止提供技术支持的权利。出于提供技术支持的目的，可能需要遵循“隐私政策”的许可证信息、信息和其他数据。

16.转让许可。除非违背协议条款，否则软件可以在不同计算机系统之间转移。如果不违背协议条款，最终用户仅有权在提供商同意下，将许可及从本协议产生的所有权利转让给其他最终用户，并受以下条款约束 (i) 原始最终用户不得保留软件的任何副本 (ii) 权利转让必须从原始最终用户转交给新最终用户 (iii) 新最终用户必须承担原始最终用户在本协议条款下承担的所有权利和义务 (iv) 原始最终用户必须向新最终用户提供文档，证明第 17 款下指定的软件正版性。

17.证明软件的正版性。最终用户可以采用以下任意方式证明软件的使用权 (i) 通过提供商或提供商指定的第三方发布的许可证书 (ii) 通过书面许可协议，如果已缔结此类协议 (iii) 通过提交发送给提供商的包含许可详细信息(用户名和密码)的电子邮件。出于证明软件正版性的目的，可能需要遵循“隐私政策”的许可证信息和最终用户身份数据。

18.政府当局和美国政府许可。软件提供给政府当局（包括美国政府）时具有本协议介绍的许可权利和限制。

19.贸易控制合规性

a) 您将不得直接或间接地向任何人出口、再出口、转让或以其他方式提供该软件，不得以任何方式使用该软件，也不得涉及任何行为，否则可能导致 ESET 或其控股公司、其子公司及其任何控股公司的子公司以及由其控股公司控制的实体（“关联公司”）违反《贸易管制法》或承担《贸易管制法》所规定的不良后果，包括

i. 美国、新加坡、英国、欧盟或其任何成员国的任何政府、州或监管机构、将履行本协议规定义务的国家/地区、成立或运维 ESET 或其任何关联企业的国家/地区颁布或通过的针对出口、再出口或转让商品、软件、技术或服务进行控制、限制或施加许可要求的任何法律，和

ii. 美国、新加坡、英国、欧盟或其任何成员国的任何政府、州或监管机构、将履行本协议规定义务的国家/地区、成立或运维 ESET 或其任何关联企业的国家/地区实施的任何经济、金融、贸易或其他方式的制裁、限制、禁运、进出口禁令、禁止转移资金或资产或提供服务或其他等效措施。

（上述“i.”和“ii.”部分中提到的法律行为统称为“《贸易管制法》”）。

b) 如果发生以下情况 ESET 有权立即中止或终止这些条款所规定的义务：

i. ESET 合理认为用户已违反或可能违反了本协议第 19 a) 款的规定；或

ii. 最终用户和/或软件受《贸易管制法》约束，因此 ESET 合理认为继续履行本协议所规定的义务可能会导致 ESET 或其关联公司违反《贸易管制法》，或承担《贸易管制法》所规定的不良后果。

c) 本协议无意，也不应理解或解释为诱导或要求任何一方以不遵循《贸易管制法》、受《贸易管制法》处罚或禁止的方式行事或不作为（或者同意行事或不作为）。

20.通知。所有通知、返还的软件和文档必须交付给 ESET, spol. s r. o., Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic 但不影响 ESET 根据本协议的第 22 条有权向您传达对本协议、隐私政策 EOL 政策以及文档所做的任何更改 ESET 可能会通过软件向您发送电子邮件、应用内通知，也可能会在我们的网站上发布通信帖子。您同意接收 ESET 以电子形式发送的法律通信，包括有关条款、特殊条款或隐私政策变更的任何通信、任何合同修改/赞同、要约邀请、通知或其他法律通信。此类电子通信应等同于书面形式接收，除非适用法律明确要求采用其他形式的通信。

21.适用法律。本协议受斯洛伐克法律管辖，并按斯洛伐克法律解释。最终用户和提供商同意，法律与联合国国际货物销售合同公约之间的冲突原理不适用。您明确同意，与提供商之间发生的任何索赔或争端，或任何方式的与软件使用相关的索赔或争端，其唯一裁决权属于斯洛伐克布拉迪斯拉发第一地区法院，并且您明确同意上述法院作出的裁决。

22.通用条款。如果本协议中的任何条款无效或无法执行，将不影响协议其他条款的有效性，按照此处规定的条款这些条款仍然有效且可执行。本协议已以英文履行。如果出于方便目的或任何其他目的而准备了本协议的任何翻译，或者本协议的各语言版本之间存在差异，则以英文版本为准。

ESET 保留随时更改本软件以及出于以下目的修订本协议的条款、其附件、附录、隐私政策、EOL 政策和文档或其任何部分的权利：(i) 反映对本软件或 ESET 开展业务方式的更改；(ii) 出于法律、法规或安全原因，或 (iii) 防止滥用或损害。将通过电子邮件、应用内通知或其他电子方式通知您本协议的任何修订。如果您不同意对本协议的拟议变更，可以在收到变更通知后的 30 天内，根据第 10 条终止履行本协议。除非您在该时限内终止履行本协议，否则拟议变更将视为被接受，并自您收到变更通知之日起开始对您生效。

您与提供商签署的本协议是关于本软件的唯一完整协议，它完全取代任何之前的关于软件的表述、讨论、承诺、沟通或广告。

EULAID: EULA-PRODUCT; 3537.0

隐私策略

自 2024 年 4 月 3 日起生效。 | [请参阅以前版本的隐私政策](#) | [比较更改](#)

保护个人数据对作为数据控制者的 ESET, spol. s r. o.（注册办公室位于 Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovak Republic（业务识别号：31333532，以下简称“ESET”或“我们”）而言尤为重要。我们希望遵守依据《欧盟一般数据保护条例》（“GDPR”）作为法律上所规定的透明度要求。为了达到上述目的，我们发布此隐私政策，唯一目的是告知我们的客户（即作为数据主体的“最终用户”或“您”）有关以下个人数据保护主题的信息：

- 个人数据处理的法律依据、
- 数据共享和机密性、
- 数据安全性、
- 作为数据主体的权利、
- 个人数据的处理、
- 联系人信息。

本隐私政策适用于我们的标准化订阅提供项（以下简称“提供项”）和您的 ESET HOME 帐户（以下简称“帐户”），也适用于 home.eset.com 网站、ESET HOME 应用程序以及由 ESET 通过该帐户提供的服务和功能（以下统称为“服务”）的提供和使用。如果本文中援引特定于服务的隐私政策，则在出现任何差异时应以其措辞为准。

我们可能会随时自行修改本隐私政策。我们将向您发送一封电子邮件通知，其中包含指向修订版隐私政策的链接，或者我们将通过应用内通知或其他电子方式通知您修订版隐私政策。如果您不同意或无法遵守修订版隐私政策，则应停止使用帐户和服务，并在适用的情况下将其卸载。如果您在修订版隐私政策生效后继续使用应用程序或服务，将认为您已接受修订版隐私政策。

我们的服务仅适用于成人。如果您未满十八（18）岁，则您只能在您父母或其他法定监护人的介入下，才可以创建和使用帐户或相关服务。

个人数据的处理

ESET 按照[使用条款](#)（以下简称“条款”），并且在适用的情况下也按照与相关服务关联的 ESET 产品（以

下简称“产品”）以及 ESET HOME 应用程序的最终用户许可协议（以下简称“EULA”）提供帐户和服务，但其中一些可能需要特别注意。我们希望向您提供有关与您的帐户和提供我们的服务相关的数据收集和处理的更多详细信息。为了使各项服务正常工作，我们需要收集或访问以下信息：

- 需要提供您的全名、国家/地区、有效电子邮件地址和您的登录凭据，才能注册和使用帐户、提供服务、以及建立、行使和捍卫我们的合法要求。此外，我们还会获取有关您用于登录帐户的设备和应用程序的一些基本技术信息。
 - 为了有助于保护您的帐户，每当您登录帐户时，我们都会收集您的浏览器指纹和 IP 地址。如果出现浏览器指纹未知以及 IP 地址未知的情况，我们会给您发送一封电子邮件，告知您可能出现帐户的异常登录情况。
 - 可以选择使用 Apple 或 Google 提供的第三方身份验证，来注册和/或登录帐户。在这种情况下，我们将在注册过程中以及出于上述其他目的处理您的电子邮件地址（由此类第三方提供给我们）和您所在的国家/地区。
- ESET HOME 需要有关托管设备和产品许可证的信息，才能向您提供其管理功能。更具体地说，我们将处理与您的产品许可证有关的信息，如有关您所拥有的产品许可证类型的数据（例如，它是免费版、试用版，还是付费版等）、许可证有效期、激活状态和许可证标识。对于与您的帐户关联的设备，我们将处理的数据涉及设备名称和类型、其操作系统、安全状态、激活的产品以及启用设备标识的数据。如果设备使用您的产品许可证，但未与您的帐户关联（或与他人共享并与他们的帐户关联），则仅会处理有限的信息，例如设备名称和类型、型号以及产品激活日期。
 - 如果您是产品许可证所有者并且选择与好友或家人共享它，则可以通过使用您帐户中提供的共享功能（可以在其中输入他们的电子邮件地址）来进行共享。我们仅会处理此类电子邮件地址，来支持使用相关产品或服务以及发送相关邀请。您的好友可能会在我们发送此类的消息中看到您的电子邮件地址，从而知道发起人是谁。您的好友可以随时与我们联系，以请求我们从数据库中删除其数据。您随时可以取消共享您的许可证。
 - 如果您不是产品许可证的所有者，但已有人与您共享了其产品许可证，则您在帐户注册期间提供的电子邮件地址会对产品许可证所有者可见。请放心，只有您才能访问有关与您帐户关联的设备的完整信息。如上所述，许可证所有者只能查看有关您设备的有限信息。
- **许可和计费数据** ESET 会收集和处理的姓名、电子邮件地址、激活密钥以及（如果适用）地址、公司隶属关系和付款数据，以方便许可证激活、许可证密钥交付、到期提醒、支持请求、许可证真实性验证、提供我们的服务和其他通知（包括依据适用法律或在您同意的情况下发送营销邮件）。ESET 有法律义务将计费信息保留 10 年。但许可信息将在许可证到期后的 12 个月之内进行匿名化处理。
- **更新和其他统计信息** 处理的信息包括有关安装过程和您计算机的信息（包括安装我们产品的平台）以及有关我们产品的操作和功能的信息，例如操作系统、硬件信息、安装 ID、许可证 ID、IP 地址、MAC 地址、所处理产品的配置设置（出于提供更新和升级服务以及维护、安全性和我们的后端基础架构改进的目的）。
- **ESET LiveGrid® 信誉系统**。此系统通过将您扫描的文件的哈希与基于云的安全文件和不安全文件的数据库进行比较，来增强我们的恶意软件防护。为此，我们使用与潜在威胁相关的单向哈希，以确保我们在此过程中永远不会识别您的身份。
- **ESET LiveGrid® 反馈系统**。为了领先于新威胁，我们依靠使用此系统。通过收集可疑样本和元数据，让我们能够快速响应新兴风险。以下是我们可能在您的帮助下收集的内容：
 - 潜在的恶意软件样本或其他可疑文件；
 - Web 使用详细信息，如 IP 地址、网站地址和网络数据；
 - 来自崩溃报告和转储的信息。

虽然我们仅旨在收集必要数据，但有时难免会收集到非必要信息（如恶意软件中的数据或嵌入在文件名和 URL 中的数据）。请放心，我们不会在我们的主系统中使用此非必要数据，也不会将此类数据用于本政策中阐述的任何目的。

我们通过 ESET LiveGrid® 反馈系统获得的任何数据都不会在识别您身份的情况下进行处理，从而确保您的身份及涉及隐私的信息安全。我们将在一（1）个月内删除您报告为垃圾邮件或由我们的服务标记为垃圾邮件的所有电子邮件。

- ESET Parental Control 包含的功能可以让您控制受管理用户（例如，您的孩子）对特定分组网页和/或移动应用程序的访问、对受管理用户采用时间管理规则以及查找您设备的位置。要根据您为受管理用户设置规则的精确程度启用这些功能。ESET Parental Control 将向 ESET 发送信息，包括但不限于访问过的网站、实际位置、移动应用程序的相关信息以及设备的相关信息（包括 ESET Parental Control 的操作和功能的相关信息）。该信息可能包含您或其他受管理用户（如果您愿意，可以按姓名、年龄甚至照片指定受管理用户）的相关数据，还可能包含受控制设备的相关信息（例如，操作系统和已安装的应用程序）。将仅出于为您提供服务的目的，处理通过 ESET Parental Control 收集的数据，并且这些数据会在其收集后的六十（60）到九十（90）天内被删除。
- ESET Anti-Theft 可防止丢失或滥用与安装有该软件的计算机或其他设备丢失或被盗直接相关的关键数据。在相关产品的默认设置中，此功能处于关闭状态。如果您选择激活这一功能，将收集丢失设备的相关数据并将其发送给 ESET。其中可能会包括设备的网络位置、设备屏幕上所显示内容、设备配置的相关数据以及所连接相机记录的数据，具体取决于您设置服务的精确程度。将仅出于为您提供服务的目的，处理通过 ESET Anti-Theft 收集的数据，并且这些数据会在其收集后的一年内被删除。
- ESET Password Manager 允许您将密码、信用卡号或选择的其他数据存储在本地安装的应用程序中，以及在您的设备之间同步并使用它们。您选择保存到应用程序的数据仅在设备上本地存储，并由主密码进行保护和加密。要支持在您的各设备之间使用此类数据，还要将这些数据存储在我们的服务器上或我们服务提供商的服务器上，但仅以加密形式进行存储，以便只有您本人可以访问它们。ESET 和我们的服务提供商都不能访问您的加密数据，也不能存储您的主密码。只有您拥有解密数据的密钥。可以通过您的帐户激活该服务，方法是输入您的电子邮件地址或您想要允许其依据产品许可证使用该服务的好友的电子邮件地址。要了解有关如何通过 ESET Password Manager 处理个人数据的详细信息，请参阅特定的[隐私政策](#)。
- VPN 不会对日志应用保留。
- 客户体验改进计划。如果您选择激活 [客户体验改进计划](#)，则在您同意的情况下，将收集和使用与使用我们产品相关的匿名遥测信息。
- 如果您请求支持，可能需要在支持请求中包含联系信息和数据，才能为您提供支持。根据您的选择与我们联系的渠道，我们可能会收集您的电子邮件地址、电话号码、产品许可证信息、产品详细信息和支持案例的描述。为了便于提供支持并帮助我们解决您面临的问题，可能会要求您向我们提供其他信息。
- 我们使用 Google 条形码扫描 API 来实现我们应用程序的二维码阅读器功能。您尽管放心，捕获的图像仅在您的设备中进行处理。但是 Google API 可能会向 Google 发送一些与 API 的使用和性能相关的技术信息，而这些信息是出于使用分析和诊断目的维护、调试和改进 API 所需要的。要了解有关此处理和所收集数据的更多信息，请参阅 [Google API 隐私信息](#)。

此外，我们可能会出于一些其他目的处理在提供服务过程中获得的数据：

- 我们可能会使用您的联系方式或您的帐户就您所使用的产品或服务与您进行沟通（例如，向您提供与服务相关的报告和通知），以详细了解您的需求和您对我们服务的满意度，但也会用于宣传我们的与您所用类似的产品和服务，除非您选择退出此类营销传播。
- 我们可能会处理一些与我们的服务使用情况相关的汇总统计数据，以改进它们及其可用性、分析其性能以及修复可能发生的任何错误。
- 在您选择同意的情况下，我们可能会收集和处理与应用程序崩溃相关的技术数据（例如，设备信息、安装标识符、崩溃跟踪、崩溃小型转储），以深入了解崩溃情况、了解其原因并确保应用程序完全正常运行。我们通过 Google 收集和分析这些数据。要了解有关此处理和所收集数据的更多信息，请参阅相关的 [Google 隐私政策](#)。

Cookie

为了使我们的网站和服务能够正常运行，我们可能会在您访问我们的网站、登录您的帐户或使用特定服务时，在您的 Web 浏览器中存储一些 Cookie。默认情况下，我们仅使用对我们的网站和您所请求的服务正常运行必不可少的 Cookie。我们将要求您同意使用任何其他必不可少的 Cookie。要了解有关 Cookie 处理的详细信息，请参阅我们的 [Cookie 策略](#)。

个人数据处理的法律依据

在数据处理方面，我们根据与个人数据保护有关的适用法律框架所用到的法律依据较少。ESET 处理个人数据主要是为了履行 [最终用户许可协议](#) 中的“EULA”与最终用户 GDPR 第 6 (1) (b) 款），这适用于提供 ESET 产品或服务，除非另有明确说明，例如：

- 合法权益法律依据 GDPR 第 6 (1) (f) 款），使我们可以处理有关客户如何使用我们的服务及其满意度的数据，从而为用户提供我们所能提供的最佳保护、支持和体验。甚至营销也被适用法律确认为合法权益，因此我们通常据此与客户沟通营销。
- 同意 GDPR 第 6 (1) (a) 款），当我们认为此法律依据是最适合的法律依据或法律所要求时，我们可能会在特定情形下向您提出要求。
- 遵守法律义务 GDPR 第 6 (1) (c) 款），例如订立电子通信、发票或账单文件保留的要求。

数据共享和机密性

我们不会与第三方共享您的数据。但是 ESET 是一家通过附属公司或合作伙伴（作为我们销售、服务和支持网络的一部分）在全球运营的公司。出于履行最终用户许可协议的目的（例如，提供服务或支持 ESET 所处理的许可、计费和技术支持信息可能会在附属公司或合作伙伴之间传输。

ESET 更愿意在欧盟 (EU) 内处理其数据。但是，根据您所在的位置（在欧盟以外使用我们的产品和服务）和/或您选择的服务，可能需要将您的数据传输到欧盟以外的国家/地区。例如，我们使用与云计算相关的第三方服务。在这些情况下，我们会仔细选择服务提供商，并确保通过合同以及技术和组织措施提供相应级别的数据保护。通常，我们同意欧盟标准合同条款，并在必要时提供补充合同规定。

对于欧盟以外的一些国家/地区（例如，英国和瑞士），欧盟已确定提供同等级别的数据保护。由于提供同等级别的数据保护，因此向这些国家/地区传输数据不需要任何特殊授权或协议。

我们依赖第三方服务并与 [外部处理者](#) 合作，来提供与云计算、计费等相关的服务。

数据安全

ESET 会实施适当技术和组织措施来确保与潜在风险相称的安全级别。我们会尽最大努力来确保处理系统和服务的持续机密性、完整性、可用性和弹性。但当发生导致您的权利和自由有风险的数据泄漏时，我们会随时通知相关监管机构以及作为数据主体的受影响最终用户。

数据主体的权利

每个最终用户的权利都很重要，我们想告诉您 ESET 保证所有最终用户（来自任何欧盟或任何非欧盟国家/地区）都享有以下权利。要行使您数据主体的权利，可以通过支持表单或发送电子邮件至 dpo@eset.sk 与我们联系。出于识别目的，我们会要求您提供以下信息：姓名、电子邮件地址以及（如果有）许可证密钥或客户编号和所在公司。请勿向我们发送任何其他个人数据，例如出生日期。我们想指出的是，为了能够处理您的请求以及出于识别目的，我们将处理您的个人数据。

撤消同意的权利。撤消同意的权利仅适用于基于同意进行处理的情况。如果我们根据您的同意处理您的个人数据，则您有权随时撤消同意，而无需给出理由。撤消您的同意仅对将来处理有效，并不影响撤消之前所处理数据的合法性。

反对权。反对处理的权利适用于基于 ESET 或第三方合法权益的处理。如果我们处理您的个人数据是为了保护合法权益，则您作为数据主体有权随时反对我们指明的合法权益和对您个人数据的处理。您的反对仅对将来处理有效，并不影响反对之前所处理数据的合法性。如果我们出于直接营销目的处理您的个人数据，则无需给出您的反对理由。这也适用于资料收集，因为它与此类直接营销有关。在所有其他情况下，我们要求您简要告知我们针对 ESET 处理您个人数据的合法权益提出的投诉。

请注意，在某些情况下，尽管您撤消了同意或反对处理，但我们有权根据其他法律依据进一步处理您的个

人数据（例如，为了履行合同）。

访问权。您作为数据主体，有权随时免费获取有关 ESET 存储您数据的信息。

纠正权。如果我们无意中处理了有关您的错误个人数据，您有权更正该数据。

删除权。您作为数据主体，有权要求删除或限制处理您的个人数据。如果我们处理您的个人数据（例如，在您同意的情况下），而您撤消同意并且没有其他法律依据（例如，合同），则我们会立即删除您的个人数据。一旦您的个人数据在我们的保留期结束时不再需要用于所述目的，它们也将被删除。

限制处理权。如果我们将您的个人数据用于直接营销的唯一目的，而您已撤消同意或反对 ESET 的潜在合法权益，则我们将限制对您个人数据的处理，以便将您的联系方式数据包括在我们的内部黑名单中，从而避免主动联系。否则，将删除您的个人数据。

请注意，我们可能需要存储您的数据，直到立法者或监管机构发布的保留义务和期限到期。保留义务和期限也可能源于斯洛伐克法律。其后，将例行删除相应的数据。

数据迁移。我们很乐意以数据主体的身份向您提供 ESET 处理的 xls 格式的个人数据。

提出投诉的权利。您作为数据主体，有权随时向监管机构提出投诉。ESET 遵守斯洛伐克法律的规定，并且我们受欧盟的数据保护法的约束。相关数据监管机构是斯洛伐克共和国个人数据保护办公室，具体地址为 Hraničná 12, 82007 Bratislava 27, Slovak Republic

联系人信息

如果您希望行使作为数据主体的权利或有疑问，请发送邮件至：

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

Cookie 策略

自 2022 年 9 月 6 日起生效

本 Cookie 策略是为由 ESET spol. s r.o. 或其任何子公司或合作伙伴（它们都是独立的法律实体，在本 Cookie 策略中称为“ESET”或“我们”）运营的网站而制定的。由于我们在我们的网站上使用所谓的“Cookie”和类似技术，因此我们希望对它们的使用保持透明，以便所有访问者都可以就自己的设备做出明智的选择。本 Cookie 策略专门针对 Cookie 而制定。

有关我们如何处理 ESET HOME 网站上您个人数据的详细信息，请参阅我们的[隐私政策](#)

什么是 Cookie

Cookie 是您访问某个网站时可能会放置于您浏览器中的小型文本文件，然后在您再次访问该网站时读取此类小型文本文件。存储在 Cookie 中的此类信息可能与您、您的设备或偏好有关，它们通常不会直接识别出您的身份。某些 Cookie 是必要的，以便网站或特定服务能够正常工作，并具有相应级别的安全性。某些 Cookie 可能用于其他目的（例如，用于网站个性化、网站流量分析或者用于在线产品或服务的广告）。我们根据 Cookie 的用途对我们使用的所有 Cookie 进行了分类，如[我们使用的 Cookie 类别](#)部分中的详细说明。

在[本网站使用的 Cookie](#) 部分中，我们列出了本网站使用的各个 Cookie 并提供有关它们的更具体信息（包括它们的用途和有效期）。

Cookie 类型

在以下部分中，我们会区分“第一方 Cookie”、ESET 设置的 Cookie 和 ESET 合作伙伴设置的“第三方 Cookie”。我们的合作伙伴是为我们的网站提供特定服务的第三方（通常是分析或营销服务）。此外，我们还会区分仅在您的浏览器会话期间在我们的网站上存储的“会话”Cookie 和较长时间存储的“持久”Cookie 如下所示，因此即使您决定再次访问我们的网站也可以读取它们）。第三方 Cookie 的设置受第三方控制。

我们使用的 Cookie 类别

基本 Cookie 这些第一方 Cookie 对于我们网站的运行和安全性以及您所需的服务是必要的。它们通常是为了响应您的操作而设置的，以便能够使用特定功能（例如，记住您的 Cookie 偏好、登录或在您的购物车中保存物品）。您无法选择不使用这些 Cookie。如果您选择通过浏览器阻止它们，这可能会影响网站功能。

基本分析 Cookie。这些第一方 Cookie 使我们能够衡量我们网站的访问者/用户数量。我们会将收集到的一些非敏感数据（例如，国家/地区、浏览器和设备类型、匿名的最后三位数字的 IP 地址以及各个网站的用户唯一 Cookie ID）与我们值得信赖的合作伙伴共享，以创建汇总的使用情况和性能统计数据。我们使用这些 Cookie 来基本了解我们的网站流量和活动绩效。由于使用这些 Cookie 只能执行低级分析，并且它们不允许跨站点跟踪或分析我们的网站访问者，因此它们会默认设置到您的浏览器，除非您选择退出。如果您选择退出，我们将只有有限的可能性来监视我们的网站或活动绩效。

高级分析 Cookie。这些第一方和第三方 Cookie 通过使用来自第三方工具的数据丰富我们的数据集，从而帮助我们深入了解您如何与我们的网站和每个特定服务进行交互。我们使用它们来改进我们的网站、服务和用户体验，查找并解决存在的错误或其他问题，以及评估我们活动的有效性。只有在您向我们表示您选择同意使用这些 Cookie 时，它们才会存储在您的浏览器中。如果您选择不准许使用分析 Cookie，则我们对我们的网站或活动表现的监视可能会非常有限。

营销 Cookie 例如，当您下载或购买我们的产品时，这些第三方 Cookie 允许我们的营销合作伙伴跟踪您在我们网站上的活动。然后，将这些数据与您的其他相关数据相结合，以建立与您的兴趣相关的个人资料，以便在其他网站上向您推送更相关的定向广告。只有在您向我们表示您选择同意使用营销 Cookie 时，它们才会存储在您的浏览器中。如果您选择不准许使用营销 Cookie，则向您推送的在线广告将与您的需求或偏好不太相关。

本网站使用的 Cookie

基本 Cookie

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
eset_cookie-bar	1 年	.eset.com	ESET	本 Cookie 会存储有关网站使用的 Cookie 类别的信息，以及访问者对于每个类别的使用是否已表示同意或撤回同意。这使网站所有者能够在用户未表示同意的情况下，阻止在用户浏览器中设置每个类别的 Cookie。Cookie 的正常生命周期为一年，因此当访问者重返网站时会记住其偏好。它不包含任何能够识别出网站访问者身份的信息。
.AspNetCore.Session	会话	login.eset.com	ESET	会话 Cookie
.AspNetCore.Antiforgery.*	会话	login.eset.com	ESET	安全性 Cookie
idsrv	会话	login.eset.com	ESET	会话 Cookie（身份服务器）
idsrv.session	会话	login.eset.com	ESET	会话 Cookie（身份服务器）
.AspNetCore.Culture	1 年	login.eset.com	ESET	定位 Cookie
default_language	1 年	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	定位 Cookie
ARRAffinitySameSite	会话	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	负载均衡
ARRAffinity	会话	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	负载均衡
TS*, TSPD_*	会话	login.eset.com	ESET	负载均衡
persist	1 年	login.eset.com	ESET	会话 Cookie
__RequestVerificationToken	会话	parentalcontrol.eset.com	ESET	安全性 Cookie
_sessionId	会话	parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com	ESET	会话 Cookie
.AspNet.Cookies	会话	parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com	ESET	会话 Cookie（自动生成）
__AntiXsrfToken	会话	anti-theft.eset.com	ESET	安全性 Cookie

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
_ehtdt	30 天	login.eset.com	ESET	对于 ESET HOME 中的双重身份验证功能，将浏览器标记为受信任。
spregristration	会话	passwordmanager.eset.com	ESET	此 Cookie 存储创建密码存储时使用的电子邮件地址，然后自动将其填充到 Password Manager 扩展中以完成注册。

基本分析 Cookie

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
gat***	1 分钟	.ezet.com	Google LLC	由 Google Analytics 设置来控制请求率。
_gid	1 天	.ezet.com	Google LLC	为网站访问者注册一个唯一 ID。它将跟踪访问者如何使用网站。该数据用于统计分析。
_ga	2 年	.ezet.com	Google LLC	为网站访问者注册一个唯一 ID。它将跟踪访问者如何使用网站。该数据用于统计分析。
ga***	2 年	.ezet.com	Google LLC	此 Cookie 存储网站访问者的一个唯一 ID。它将跟踪访问者如何使用网站。该数据用于统计分析。

高级分析 Cookie

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
hjSessionUser{site_id}	1 年	.ezet.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置并在用户首次登录页面时设置、保留该站点唯一的 Hotjar 用户 ID 并确保后续访问同一站点的数据归属于同一用户 ID。
_hjid	1 年	.ezet.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置并在用户首次登录页面时设置、保留该站点唯一的 Hotjar 用户 ID 并确保后续访问同一站点的数据归属于同一用户 ID。
_hjFirstSeen	会话	.ezet.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置，可识别新用户的第一个会话。由记录过滤器用于识别新的用户会话。
_hjUserAttributesHash	会话	.ezet.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。通过 Hotjar Identify API 发送的用户属性会在会话期间进行缓存。使我们能够知道属性何时发生更改并需要更新。
_hjCachedUserAttributes	会话	.ezet.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置，并只要用户不在样本中时就存储通过 Hotjar Identify API 发送的用户属性。仅当用户与 Hotjar 反馈工具交互时，收集到的属性才会保存到 Hotjar 服务器。无论是否存在反馈工具，都使用 Cookie。
_hjViewportId	会话	.ezet.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置并存储用户视口详细信息，例如大小和尺寸。
hjSession{site_id}	30 分钟	.ezet.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置并保存当前会话数据。确保会话窗口中的后续请求归属于同一会话。
_hjSessionTooLarge	会话	.ezet.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置，并会导致 Hotjar 在会话变得太大时停止收集数据。如果会话大小超过限制，则由来自 WebSocket 服务器的信号自动确定。

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
_hjSessionRejected	会话	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。如果存在，则当 Hotjar 因服务器过载而拒绝会话连接到我们的 WebSocket 时，设置为“1”以表示用户会话的持续。在极其罕见的情况下应用，以防止出现严重的性能问题。
_hjSessionResumed	会话	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。在连接中断后将会话/记录重新连接到 Hotjar 服务器时设置。
_hjLocalStorageTest	100 毫秒以下	.eset.com	Hotjar Ltd	检查 Hotjar 跟踪代码是否可以使用本地存储。如果可以，则值设置为 1。存储在 _hjLocalStorageTest 中的数据没有到期时间，但几乎在创建后会立即删除它。
_hjIncludedInPageviewSample	30 分钟	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。设置为确定用户是否包含在您站点的浏览量限制所定义的数据采样中。
_hjIncludedInSessionSample	30 分钟	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。设置为确定用户是否包含在您站点的每日会话限制所定义的数据采样中。
_hjAbsoluteSessionInProgress	30 分钟	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。用于检测用户的首次浏览会话。
_hjTLDTest	会话	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。我们尝试为不同的 URL 子字符串替代存储 _hjTLDTest Cookie 直到它失效。使我们能够尝试确定要使用的最通用 Cookie 路径，而不是页面主机名。这意味着 Cookie 可以跨子域共享（如果适用）。在该检查之后，将删除 Cookie。
_hjRecordingEnabled	会话	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。记录开始时设置。在初始化记录模块时读取，以查看用户是否已在特定会话中进行记录。
_hjRecordingLastActivity	会话	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。在会话存储中设置，而不是 Cookie。当用户记录开始和通过 WebSocket 发送数据（用户执行 Hotjar 记录的操作）时更新。
_hjClosedSurveyInvites	1 年	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。当用户与外部链接调查邀请模式交互时设置。确保已显示的同一邀请不会再次出现。
_hjDonePolls	1 年	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。当用户完成现场调查时设置。确保已填写的同一调查不会再次出现。
_hjMinimizedPolls	1 年	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。当用户最小化现场调查时设置。确保当用户浏览您的站点时，调查保持处于最小化状态。
_hjShownFeedbackMessage	1 年	.eset.com	Hotjar Ltd	此 Cookie 由 Hotjar 设置。当用户最小化或完成传入反馈时设置。确保当用户导航到设置为显示的另一个页面时，传入反馈将以最小化状态加载。
_gaexp	90 天	.eset.com	Optimize	用于确定用户是否包含在实验中以及用户已包含在的实验的到期时间。
_opt_awcid	24 小时	.eset.com	Optimize	用于映射到 Google Ads 客户 ID 的活动。
_opt_awmid	24 小时	.eset.com	Optimize	用于映射到 Google Ads 活动 ID 的活动。
_opt_awgid	24 小时	.eset.com	Optimize	用于映射到 Google Ads 广告组 ID 的活动
_opt_awkid	24 小时	.eset.com	Optimize	用于映射到 Google Ads 标准 ID 的活动
_opt_utm	24 小时	.eset.com	Optimize	存储最后一个 utm_campaign 查询参数。
_opt_expid	10 秒	.eset.com	Optimize	此 Cookie 是在运行重定向实验时创建的。它存储实验 ID 变体 ID 和指向要重定向到页面的引荐来源网址。
_clck	1 年	.eset.com	Microsoft	在浏览器上保留该站点唯一的 Clarity 用户 ID 和首选项。这可确保后续访问同一网站的行为将归因于同一用户 ID。
_clsk	1 天	.eset.com	Microsoft	将用户的多个页面视图连接到单个 Clarity 会话记录中。
CLID	1 年	www.clarity.ms	Microsoft	标识 Clarity 首次在任何使用 Clarity 的站点上看到此用户。
ANONCHK	10 分钟	.c.clarity.ms	Microsoft	指示 MUID 是否传输到 ANID。一个用于广告目的的 Cookie。Clarity 不使用 ANID。因此这始终设置为 0。
MR	7 天	.bat.bing.com	Microsoft	指示是否要刷新 MUID。

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
MUID	1 年	.clarity.ms	Microsoft	标识访问 Microsoft 站点的唯一 Web 浏览器。这些 Cookie 用于广告、站点分析和其他运营目的。
SM	会话	.c.clarity.ms	Microsoft	用于跨 Microsoft 域同步 MUID

其他高级分析 Cookie

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
ai_user	1 年	home.eset.com	ESET	基于设备指纹的匿名用户证书 - 帮助我们计数和区分个人用户。
ai_session	30 分钟	home.eset.com	ESET	区分同一用户的各个会话 - 帮助我们了解用户流程（起点/终点等）。
ai_authUser	会话	home.eset.com	ESET	在我们的内部数据库中标识用户 - 用于调试和客户服务目的。

营销 Cookie

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
_fbcc	会话	.eset.com	Facebook, Inc.	Facebook 将该 Cookie 用于广告目的和转换跟踪。
_fbp	3 个月	.eset.com	Facebook, Inc.	Facebook 将该 Cookie 用于广告目的和转换跟踪。
fr	3 个月	.facebook.com	Facebook, Inc.	该 Cookie 用于 Facebook 广告的定位。
bcookie	2 年	.linkedin.com	LinkedIn	来自 LinkedIn 的 Cookie 用于共享按钮和广告标签。唯一标识访问 LinkedIn 的设备以检测平台上的滥用行为
bscookie	2 年	www.linkedin.com	LinkedIn	来自 LinkedIn 的 Cookie 用于共享按钮和广告标签。用于记住登录用户是通过双重身份验证进行验证的。
li_gc	2 年	.linkedin.com	LinkedIn	这是来自 LinkedIn 的 Cookie 用于存储访问者对将 Cookie 用于不重要目的的同意
lidc	24 小时	.linkedin.com	LinkedIn	来自 LinkedIn 的 Cookie 用于共享按钮和广告标签。
U	3 个月	.adsymptotic.com	LinkedIn	如果 IP 地址不在预期的目标国家/地区，则标识浏览器。
UserMatchHistory	1 个月	.linkedin.com	LinkedIn	此 Cookie 由 LinkedIn 设置。此 Cookie 用于跟踪多个网站上的访问者，以便根据访问者的偏好显示相关广告。

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
AnalyticsSyncHistory	1 个月	.linkedin.com	LinkedIn	用于为指定国家/地区的用户存储有关与 lms_analytics Cookie 同步所花费时间的信息。
li_oatml	1 个月	.linkedin.com	LinkedIn	用于标识来自 LinkedIn 的 LinkedIn 会员以在指定国家/地区之外投放广告和分析，以及在有限时间内在指定国家/地区中投放广告。
lms_ads	1 个月	.linkedin.com	LinkedIn	用于标识指定国家/地区中来自 LinkedIn 的 LinkedIn 会员以投放广告。
lms_analytics	1 个月	.linkedin.com	LinkedIn	用于标识指定国家/地区中的 LinkedIn 会员以进行分析。
li_fat_id	1 个月	.eset.com	LinkedIn	会员的会员间接标识符，用于转换跟踪、重定向、分析。
li_sugr	3 个月	.linkedin.com	LinkedIn	用于对指定国家/地区以外的用户身份进行概率匹配
_guid	3 个月	.linkedin.com	LinkedIn	用于标识通过 Google Ads 投放广告的 LinkedIn 会员
BizographicsOptOut	10 年	.linkedin.com	LinkedIn	确定第三方跟踪的退出状态
li_giant	7 天	.eset.com	LinkedIn	用于转换跟踪的 LinkedIn 会员组的间接标识符
_clck	1 年	.eset.com	Microsoft	在浏览器上保留该站点唯一的 Clarity 用户 ID 和首选项。这可确保后续访问同一网站的行为将归因于同一用户 ID。
_clsk	1 天	.eset.com	Microsoft	将用户的多个页面视图连接到单个 Clarity 会话记录中。
CLID	1 年	www.clarity.ms	Microsoft	标识 Clarity 首次在任何使用 Clarity 的站点上看到此用户。
ANONCHK	10 分钟	.c.clarity.ms	Microsoft	指示 MUID 是否传输到 ANID。一个用于广告目的的 Cookie。Clarity 不使用 ANID。因此这始终设置为 0。
MR	7 天	.bat.bing.com	Microsoft	指示是否要刷新 MUID。
MUID	1 年	.clarity.ms	Microsoft	标识访问 Microsoft 站点的唯一 Web 浏览器。这些 Cookie 用于广告、站点分析和其他运营目的。

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
SM	会话	.c.clarity.ms	Microsoft	用于跨 Microsoft 域同步 MUID
SRM_B	1 年	.c.bing.com	Microsoft	此 Cookie 由 Microsoft Bing 安装
_uetsid	1 天	.eset.com	Microsoft	Bing Ads 设置此 Cookie 以与以前访问过该网站的用户互动。
_uetvid	1 年 3 周 4 天	.eset.com	Microsoft	Bing Ads 设置此 Cookie 以与以前访问过该网站的用户互动。
_uetmsclkid	90 天	.eset.com	Microsoft	这是 Microsoft Click ID 用于提高转换跟踪的准确性。
DSID	2 周	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Google Ad Manager, Google Analytics, Display & Video 360, Search Ads 360	用于标识在非 Google 站点上登录的用户，以及记住该用户是否已同意广告个性化。
test_cookie	15 分钟	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Google Ad Manager, Google Analytics, Display & Video 360, Search Ads 360	Google DoubleClick 使用此 Cookie 来检查是否可以设置 Cookie
id	2 年	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ad Manager, Search Ads 360	由 Google 用于广告目的，包括投放和呈现广告、个性化广告、限制向用户展示广告的次数、屏蔽您选择停止观看的广告以及衡量广告的有效性。
__gads	13 个月	.eset.com	AdSense, Display & Video 360, Google Ad Manager, Google Ads	此 Cookie 与 Google 的 DoubleClick for Publishers 服务相关联。其用途是在网站上展示广告，所有者可能会从中获得一些收入。

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
GED_PLAYLIST_ACTIVITY	会话	.eset.com	AdSense, Google Ad Manager, YouTube	这些 Cookie 是通过嵌入的 YouTube 视频设置的。它们注册匿名统计数据，例如视频显示的次数以及用于播放的设置。除非登录到您的 Google 帐户，否则不会收集任何敏感数据；在这种情况下，您的选择会与您的帐户相关联，例如在视频上单击“喜欢”时。
ACLK_DATA	5 分钟	youtube.com	AdSense, Google Ad Manager, YouTube	用于验证用户的浏览器是否接受 Cookie
pm_sess	30 分钟	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	防止恶意站点在用户不知情的情况下采取行动，就好像它们是该用户一样。
pm_sess_NNN	30 分钟	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	防止恶意站点在用户不知情的情况下采取行动，就好像它们是该用户一样。
aboutads_sessNNN	30 分钟	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	允许用户与服务或站点交互，以访问该服务的基础功能。用于当用户与服务交互时对用户验证身份、防止欺诈和保护用户。
FPAU	90 天	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	在网站上通过嵌入式元素收集有关用户及其活动的信息，以用于分析和报告目的。
ANID	1 年	google.com and local variations	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Google 使用 Cookie 来投放在 Web 上不同位置显示的广告。

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
AID	1 年	google.com/ads, google.com/ads/measurement, googleadservices.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	如果您以前在另一台设备上登录过您的 Google 帐户, 则此 Cookie 用于跨设备链接您的活动。我们这样做是为了跨设备协调您所看到的广告以及衡量转换事件。
IDE	1 年	.doubleclick.net	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ad Manager, Google Analytics, Search Ads 360	用于通过在网站上收集有关用户及其活动的信息来进行在线营销。该信息用于跨不同渠道和设备向用户定向投放广告。
TAID	14 天	google.com/ads, google.com/ads/measurement, googleadservices.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	如果您以前在另一台设备上登录过您的 Google 帐户, 则此 Cookie 用于跨设备链接您的活动。我们这样做是为了跨设备协调您所看到的广告以及衡量转换事件。
FPGCLDC	90 天	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Search Ads 360	用于帮助广告商确定点击其广告的用户最终在其站点上执行操作的次数。
gcl***	90 天	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	由 Google Ads 设置以获取广告点击中的信息并将其存储在第三方 Cookie 中, 以便转换可以在登录页面之外进行。
FLC	10 秒	doubleclick.net	Campaign Manager, Display & Video 360, Search Ads 360	如果您以前在另一台设备上登录过您的 Google 帐户, 则此 Cookie 用于跨设备链接您的活动。我们这样做是为了跨设备协调您所看到的广告以及衡量转换事件。
RUL	12 个月	doubleclick.net	Display & Video 360, Google Ads	由 Google DoubleClick 用于确定网站广告是否已正确显示。

Cookie 名称	Cookie 到期	域	提供商	Cookie 用途
CONSENT	2 年	youtube.com	Google Inc	第三方 Cookie。它们会提供 Google 的特定功能，并可能会根据使用模式存储特定偏好以及个性化出现在 Google 搜索中的广告。
gac***	90 天	.eset.com	Google Ads	_gac Cookie 会存储活动信息，以便为 Google Ads 提供一种更可靠的方式来衡量客户互动。除非您选择加入营销 Cookie，否则 Google Ads 网站转换标签不会读取此 Cookie。
personalization_id	2 年	.twitter.com	Twitter	由于社交媒体的 Twitter 集成和共享功能而设置此 Cookie。

控制您设备上的 Cookie

您可以通过 Cookie 同意横幅做出选择，来管理我们网站上的 Cookie。如果您改变对您 Cookie 偏好的想法，可以通过使用您的 ESET HOME 帐户设置或 Internet 浏览器来管理我们网站设置的 Cookie。您的浏览器将允许查看已存储的 Cookie，删除它们，以及调整 Cookie 设置来阻止某些特定的 Cookie 类别。

如果您改变对 Cookie 偏好的想法，可以通过使用您的 ESET HOME 帐户设置、Internet 浏览器或通过单击网站页脚处可用的**管理 Cookie** 链接来管理我们网站设置的 Cookie。

本 Cookie 策略的更改

我们将不时更改本 Cookie 策略，以反映对我们网站、提供的服务或我们实践所做的更改。当我们实施此类更改时，我们会修改本 Cookie 策略顶部的“最近更新”日期。尽管有上述规定，但本网站使用的 Cookie 中所述的详细信息可能会随时发生变化。因此，它们在本 Cookie 策略的生效日期起明确有效。