

## ESET HOME

### Guía para el usuario

[Haga clic aquí para mostrar la versión de ayuda de este documento](#)

Copyright ©2024 de ESET, spol. s r.o.

ESET HOME ha sido desarrollado por ESET, spol. s r.o.

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

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

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

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

REV. 12/04/2024

<b>1 ESET HOME introducción</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Novedades</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Requisitos del sistema</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Productos y características de seguridad</b>	<b>4</b>
<b>2 Aplicación móvil ESET HOME</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Configuración de aplicaciones</b>	<b>7</b>
<b>3 Para comenzar</b>	<b>7</b>
<b>4 Registro</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Registro en la aplicación ESET HOME</b>	<b>11</b>
<b>5 Trabajar con ESET HOME</b>	<b>12</b>
<b>5.1 Administración de cuentas de ESET HOME</b>	<b>13</b>
5.1 Cómo iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME	14
5.1 Inicio de sesión social	16
5.1 Falló el Inicio de sesión social: la dirección de correo electrónico ya se encuentra en uso	18
5.1 Cambiar la configuración de la cuenta de ESET HOME	19
5.1 Cómo eliminar su cuenta de ESET HOME	20
5.1 Administrar los dispositivos que han iniciado sesión y el historial de inicio de sesión	22
<b>5.2 Suscripciones y administración de suscripciones</b>	<b>22</b>
5.2 Agregar una suscripción	23
5.2 Compartir una suscripción	23
5.2 Uso de suscripciones	25
5.2 Renovación automática de suscripciones	27
5.2 Qué hacer en caso de tener una suscripción sobreusada o filtrada	28
5.2 Estados y eliminación de suscripciones	29
<b>5.3 Dispositivos</b>	<b>29</b>
5.3 Agregar dispositivo	31
5.3 Quitar dispositivo	34
<b>5.4 ESET Anti-Theft</b>	<b>36</b>
5.4 Las cuentas de Windows no están protegidas por una contraseña	36
5.4 Problema con la cuenta fantasma	38
5.4 El inicio de sesión automático para la cuenta real está habilitado	38
5.4 El inicio de sesión automático para la cuenta fantasma está habilitado	39
5.4 Dispositivos protegidos por ESET Anti-Theft	40
5.4 Estado	41
5.4 Estados de ESET Anti-Theft	42
5.4 Actividad	42
5.4 Ubicaciones	43
5.4 Imágenes	43
5.4 Direcciones IP	44
5.4 Se informó un comportamiento sospechoso	44
5.4 Optimización	44
5.4 Servicios de localización desactivados	46
5.4 Servicios de GPS no usados	46
5.4 Bloqueo de pantalla no asegurado	46
5.4 Datos móviles desactivados	46
5.4 Servicios de Google Play ausentes	46
5.4 Mensajes	47
5.4 Historial de mensajes	47
5.4 Configuración	48
5.4 Cómo	48

5.4 Agregar nuevo dispositivo ESET Anti-Theft .....	49
5.4 Qué hacer en caso de robo .....	52
5.4 No hay ubicación disponible .....	53
5.4 Recursos .....	54
<b>5.5 Perfiles de usuario .....</b>	<b>54</b>
<b>5.6 Autenticación de dos factores .....</b>	<b>56</b>
<b>5.7 Notificaciones .....</b>	<b>58</b>
<b>6 Desinstalación .....</b>	<b>59</b>
<b>7 Preguntas frecuentes .....</b>	<b>59</b>
<b>7.1 Olvidé mi ESET HOME contraseña .....</b>	<b>63</b>
<b>7.2 Contraseña filtrada .....</b>	<b>64</b>
<b>7.3 Términos de uso .....</b>	<b>65</b>
7.3 Contrato de procesamiento de datos .....	77
7.3 Cláusulas contractuales estándar .....	79
7.3 Acuerdo de licencia de usuario final para la aplicación ESET HOME .....	102
<b>7.4 Política de privacidad .....</b>	<b>109</b>
<b>7.5 Política de cookies .....</b>	<b>115</b>

# ESET HOME introducción

ESET HOME conecta varias funciones para ayudarlo a navegar y sacar el máximo partido de sus productos ESET para hogares.

ESET HOME ofrece las siguientes funciones y aplicaciones:



## Administración de dispositivos

La administración de dispositivos le permite acceder a información sobre dispositivos con productos ESET conectados a su cuenta de ESET HOME o equipos activados mediante suscripciones administradas por su cuenta, además de desactivar su producto de ESET en un dispositivo.

- [Administración de dispositivos: Ayuda en línea](#)



## Administración de suscripciones

La administración de suscripciones le permite ver información esencial sobre cada suscripción, el estado de la suscripción, la fecha de vencimiento de la suscripción, el número de dispositivos activados y, si corresponde, el uso excesivo de la suscripción o las advertencias de suscripción vencida. También puede compartir una suscripción con otros usuarios.

- [Administración de suscripciones: Ayuda en línea](#)



## ESET Anti-Theft

ESET Anti-Theft es una función especializada de los productos de seguridad ESET para usuarios domésticos. ESET Anti-Theft usa tecnologías como la búsqueda de dirección IP geográfica, captura de imágenes con la cámara web, protección de la cuenta del usuario y supervisión del dispositivo que pueden ayudarlo a usted y a la organización de cumplimiento de la ley a ubicar su equipo o dispositivo móvil si lo perdió o se lo robaron. ESET Anti-Theft conecta su producto ESET con el portal ESET HOME para permitirle ver qué actividad se lleva a cabo en su equipo o dispositivo móvil, lo que facilita el seguimiento.

ESET Anti-Theft no está disponible como aplicación independiente, sino como función de los siguientes productos:

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



## ESET Parental Control

El servicio web de ESET Parental Control funciona como complemento de la aplicación ESET Parental Control que protege a los niños de amenazas en sus teléfonos inteligentes o tabletas. La aplicación es una aplicación independiente para Android completamente integrada con ESET HOME para que los padres puedan controlar y ajustar la actividad en línea de sus hijos, no solo desde la aplicación ESET Parental Control, sino también desde cualquier explorador web con solo iniciar sesión en su cuenta ESET HOME.

- [ESET Parental Control – Ayuda en línea](#)



## ESET Password Manager

ESET Password Manager forma parte de la suscripción de ESET Small Business Security, ESET Security Ultimate y ESET Smart Security Premium. Esta característica protege y almacena sus contraseñas y datos personales e incluye una característica para completar formularios web de forma automática y precisa que ahorra tiempo.

ESET Password Manager está disponible como aplicación para sistemas iOS y Android y como extensión para navegadores.

- [ESET Password Manager – Ayuda en línea](#)



Para acceder a las funciones del portal ESET HOME, [debe crear una cuenta de ESET HOME](#).



## ESET VPN

La función ESET VPN (Red Privada Virtual) forma parte del paquete ESET Small Business Security y ESET HOME Security Ultimate. La VPN permite a los usuarios establecer una conexión de red privada cuando usan redes públicas y privadas.

- [ESET VPN: ayuda en línea](#)

# Novedades

## Agregado

- [Menú lateral](#) en el tablero de ESET HOME.
- Nueva oferta para el segmento de oficinas pequeñas y oficinas en el hogar: [ESET Small Business Security](#).
- Opción para descargar un instalador de [Windows Server dentro de la suscripción dada](#).
- La información sobre la cantidad de Password Manager, VPN y unidades de servidor compradas y activadas dentro de la suscripción dada.

## Se mejoró

- Diseño para la página [Información de la suscripción](#).
- [Proteger el flujo de este dispositivo u otro](#).

## Requisitos del sistema

El portal web y las aplicaciones de ESET HOME para Android e iOS solo están disponibles desde una versión de software concreta, como se muestra en la tabla que aparece a continuación.

Producto	Requisitos de software
ESET HOME portal web	Versión 60 o posterior de Google Chrome Versión 79 o posterior de Microsoft Edge (versión Chromium) Versión 63 o posterior de Mozilla Firefox Versión 10.1 o posterior de Safari
Aplicación ESET HOME para Android	Android 6.0 o posterior
Aplicación ESET HOME para iOS	iOS 14 o posterior

La compatibilidad de ESET HOME con los productos de ESET depende de la versión. En la siguiente tabla se muestra la versión mínima admitida para esta compatibilidad.

Producto	Versión
ESET NOD32 Antivirus ESET Internet Security ESET Smart Security Premium	16.2 o posterior
ESET Mobile Security	8.2 o posterior

### Limitaciones de suscripción



La cantidad de suscripciones por cuenta se limita a 10.

Si desea administrar una mayor cantidad de suscripciones y dispositivos, ESET recomienda cambiar a los productos comerciales de ESET y usar [ESET Business Account](#) para la administración de suscripciones.

# Productos y características de seguridad



Es posible que algunos de los productos y de las características de seguridad [no estén disponibles para su idioma o región](#).

Los productos y las características están disponibles en función de los siguientes niveles de suscripción:

## ESET Small Business Security

Los productos y las características que puede activar se muestran en la siguiente tabla:

Productos	Windows	macOS	Android	iOS	Windows Server
<a href="#">ESET Small Business Security</a>	✓				
<a href="#">ESET Cyber Security</a>		✓			
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓		
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓		
<a href="#">ESET Safe Server</a>					✓
<b>Funciones</b>					
<a href="#">ESET Password Manager</a>	✓	✓	✓	✓	✓
<a href="#">ESET VPN</a>	✓	✓	✓	✓	

## ESET Home Security Ultimate

Los productos y las características que puede activar se muestran en la siguiente tabla:

Productos	Windows	macOS	Android	iOS
<a href="#">ESET Security Ultimate</a>	✓			
<a href="#">ESET Smart Security Premium</a>	✓			
<a href="#">ESET Internet Security</a>	✓			
<a href="#">ESET NOD32 Antivirus</a>	✓			
<a href="#">ESET Cyber Security</a>		✓		
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓	
<a href="#">ESET Parental Control</a>			✓	
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓	
<b>Funciones</b>				
<a href="#">ESET Password Manager</a>	✓	✓	✓	✓
<a href="#">ESET VPN</a>	✓	✓	✓	✓

## ESET Home Security Premium

Los productos y las características que puede activar se muestran en la siguiente tabla:



Productos	Windows	macOS	Android	iOS
<a href="#">ESET Smart Security Premium</a>	✓			
<a href="#">ESET Internet Security</a>	✓			
<a href="#">ESET NOD32 Antivirus</a>	✓			
<a href="#">ESET Cyber Security</a>		✓		
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓	
<a href="#">ESET Parental Control</a>			✓	
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓	
<b>Funciones</b>				
<a href="#">ESET Password Manager</a>	✓	✓	✓	✓

## ESET Home Security Essential

Los productos que puede activar se muestran en la siguiente tabla:

Productos	Windows	macOS	Android	iOS
<a href="#">ESET Internet Security</a>	✓			
<a href="#">ESET NOD32 Antivirus</a>	✓			
<a href="#">ESET Cyber Security</a>		✓		
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓	
<a href="#">ESET Parental Control</a>			✓	
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓	

## Suscripciones independientes

Los siguientes productos están disponibles como suscripciones independientes:

Productos	Windows	macOS	Android	iOS
<a href="#">ESET NOD32 Antivirus</a>	✓			
<a href="#">ESET Mobile Security</a>			✓	
<a href="#">ESET Parental Control</a>			✓	
<a href="#">ESET Smart TV Security</a>			✓	

## ¿Compró ESET en el pasado?

En la siguiente tabla se muestran los productos que puede activar en función de sus compras anteriores:

Solución de seguridad	Productos
<b>Seguridad versión Premium (Windows, macOS, Android)</b>	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

Solución de seguridad	Productos
<b>Seguridad avanzada</b>	ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro, ESET Mobile Security, ESET Parental Control, ESET Smart TV Security
<b>Seguridad versión Essential (Windows, macOS)</b>	ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security
<b>ESET Family Security Pack (Windows, macOS, Android)</b>	ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security, ESET Cyber Security Pro, ESET Mobile Security, ESET Parental Control, ESET Smart TV Security
<b>ESET Parental Control (Android)</b>	ESET Parental Control
<b>ESET Mobile Security Premium (Android)</b>	ESET Mobile Security, ESET Smart TV Security

## ESET HOME aplicación



### Obtener la aplicación ESET HOME



Después de la instalación, cree una cuenta de [ESET HOME](#) o [inicie sesión](#).

### Comparación del portal web y aplicaciones ESET HOME

Característica	Portal Web	Aplicación para Android	Aplicación para iOS
Lista de dispositivos conectados, estado de seguridad y administración	✓	✓	✓
Lista de suscripciones, administración y uso compartido	✓	✓	✓
Descarga de productos de ESET	✓	✓	✓
Renovación de suscripciones	✓	✓	✗
Notificaciones de seguridad, suscripción y cuenta	✓	✓	✓
ESET Anti-Theft	✓	✗	✗
Parental Control for Android	✓	✗*	✗
Password Manager	✓	✗*	✗
PIN o autenticación biométrica	✗	✓	✓
Novedades	✓	✓	✓
Informe de problemas y envío de comentarios	✓	✓	✓
Configuraciones de la cuenta	✓	✓	✓

\* ESET Parental Control para Android es una aplicación independiente.

\* ESET Password Manager es una aplicación independiente para Android/iOS.

## Configuración de aplicaciones

Toque el botón de menú principal  > **Configuración de aplicaciones** para ajustar el idioma de la aplicación y las notificaciones push.

**Idioma de la aplicación:** hay más de 40 idiomas disponibles para la aplicación. Seleccione aquí el idioma de visualización de la aplicación.

**Configuración de autenticación:** establezca el **PIN** o use el **inicio de sesión biométrico** para iniciar sesión en la aplicación ESET HOME.

**Recibir notificaciones push:** habilite o deshabilite los mensajes breves y las alertas (relacionados con sus suscripciones y dispositivos) para que se envíen a través de la aplicación ESET HOME a su dispositivo.

**Enviar informes de fallas: los informes de fallas:** ayudan a ESET a analizar errores y a rastrear problemas de rendimiento cuando están habilitados.

## Para comenzar

Al crear la cuenta de ESET HOME, puede obtener una descripción general y administrar sus suscripciones y las protecciones de los dispositivos conectados. ESET HOME también ofrece varias funciones, como ESET Parental Control, para proteger a sus hijos de amenazas en sus teléfonos inteligentes y tabletas, ESET Password Manager, para proteger y almacenar sus contraseñas y datos personales, y ESET Anti-Theft, para localizar su equipo portátil o dispositivo móvil en caso de robo o pérdida. Para obtener más información, lea [Funciones de ESET HOME](#).

**i** Cuando solo haya asociado una suscripción de ESET Small Business Security o de ESET Safe Server a su cuenta de ESET HOME, solo estarán disponibles las funciones [Password Manager](#), [VPN](#) y Anti-Theft. Todas las funciones se muestran una vez que agrega la [suscripción a ESET HOME](#) a su cuenta de ESET HOME.

Tras crear su cuenta de ESET HOME, comience por agregar la suscripción y proteger sus dispositivos. En la pantalla de inicio de ESET HOME, haga clic en **Comenzar** y continúe según sus preferencia a continuación:

## Agregue una suscripción y descargue protección

1. Seleccione **Agregue una suscripción y descargue protección**, y haga clic en **Continuar**.
2. Escriba su **clave de activación** y haga clic en **Agregar suscripción**. Si aún no tiene una suscripción, regrese y seleccione **Comprar una suscripción** o haga clic en [Pruebe la protección de forma gratuita](#) para obtener una versión de prueba gratuita.

**i** Para administrar sus suscripciones, consulte [Suscripciones y administración de suscripciones](#).

3. Ahora su suscripción está activa y puede hacer lo siguiente:
  - a) **Agregar otra suscripción** mediante el proceso del paso 2.
  - b) **Proteger un dispositivo:** descargue el producto ESET directamente desde ESET HOME y [conecte su dispositivo a la cuenta de ESET HOME](#) para ver y administrar las funciones. Puede proteger su dispositivo actual u otro dispositivo, o compartir la protección con otra persona. Para hacerlo, solo

debe seguir las instrucciones que aparecen a continuación:



Puede activar la protección en dispositivos macOS, pero no [aparecerán como dispositivos conectados](#) en su cuenta de ESET HOME. No verá su estado de seguridad en ESET HOME.

**Para proteger este dispositivo:** Descargue el instalador de productos ESET en el dispositivo en el que se encuentra actualmente y active el producto de ESET.

4. Para descargar el instalador en el dispositivo actual, haga clic en **Proteger este dispositivo** y en **Continuar**. Si no tiene unidades de suscripción disponibles, [quite algunos dispositivos](#), [compre una nueva suscripción](#) o aumente la capacidad de suscripción existente.



Cuando venza su suscripción, haga clic en **Renovar** o agregue una suscripción nueva haciendo clic en **¿Ya tiene una suscripción nueva o ya la renovó?**

5. Elija una suscripción, si tiene más de una suscripción elegible, y haga clic en **Continuar**. Para proteger su dispositivo [Windows Server](#), haga clic en **Haga clic aquí para descargar la protección antivirus para Windows Server** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

#### Proteja dispositivo Android.



Si protege un dispositivo Android, será redirigido a Google Play para descargar la última versión de ESET Mobile Security o directamente a la aplicación ESET Mobile Security si ya la ha descargado.

Después de activar ESET Mobile Security, el dispositivo se [conectará automáticamente a su cuenta de ESET HOME](#).

Para dispositivos Android, también está disponible la versión gratuita de ESET Mobile Security.

6. Haga clic en **Descargar protección antivirus**.

7. Haga clic en **Entendido**.


8. Abra el instalador descargado y active el producto ESET.

### Proteger otro dispositivo



[Enviar un enlace de descarga por correo electrónico](#): envíe el instalador del producto ESET para activar la protección en sus otros dispositivos.


4. Seleccione **Obtener instalador de software por correo electrónico** y haga clic en **Continuar**.
5. Elija uno de los sistemas operativos que aparecen a continuación y haga clic en **Continuar**. Verá el producto ESET con el sistema operativo que desea proteger.

 Si no tiene una suscripción elegible para proteger el sistema operativo deseado, [compre una nueva licencia](#) y [agréguela a su cuenta de ESET HOME](#).

- **Windows:** envíe un instalador que lo guíe a través de la instalación del producto ESET para el hogar de Windows.
  - **macOS:** elija un idioma y envíe la protección de ESET Cyber Security.
  - **Android:** envíe el enlace de descarga al dispositivo Android. El enlace lo redirige a la tienda Google Play para descargar la última versión de ESET Mobile Security o directamente a la aplicación ESET Mobile Security si ya la ha descargado.
  - **Windows Server:** envíe protección de ESET Safe Server para un dispositivo Windows Server. Esta protección forma parte de su [nivel de suscripción de ESET Small Business Security](#).
6. Seleccione una suscripción elegible y haga clic en **Continuar**.
  7. Escriba una dirección de correo electrónico a la que pueda acceder en el dispositivo que desea proteger.
  8. Haga clic en **Enviar protección antivirus** y la protección se enviará a la dirección de correo electrónico ingresada.
  9. Descargue el instalador desde el correo electrónico recibido y active el producto ESET según las instrucciones del instalador.
  10. Haga clic en **Entendido**.
  11. Después de activar correctamente el producto ESET en su dispositivo Windows o macOS, [conecte el dispositivo a su cuenta de ESET HOME](#). Después de activar ESET Mobile Security, el dispositivo se [conectará automáticamente a su cuenta de ESET HOME](#).
- ✓ [Compartir una suscripción](#): comparta su suscripción. Esto permite que otros usuarios instalen y administren la protección de ESET en sus dispositivos a través de su propia cuenta de ESET HOME. Solo se puede compartir con dispositivos con sistema operativo Windows y macOS.

Si su suscripción no está sobreusada y tiene un [puesto](#) libre, puede [compartir una suscripción con un otra persona](#).

4. Seleccione **Compartir una suscripción** y haga clic en **Continuar**.
5. Elija la suscripción y haga clic en **Continuar**.

 Solo puede compartir una suscripción con una o más unidades de suscripción libres. Para liberar unidades de una suscripción, [quite los dispositivos](#) que ya no use.

6. Con los botones + y -, elija la cantidad de dispositivos que desea proteger.
7. Escriba la dirección de correo electrónico a la que desea enviar la protección y haga clic en **Compartir suscripción**.
8. Haga clic en **Entendido**.

## Compre una suscripción

Después de seleccionar **Comprar una suscripción**, haga clic en **Continuar** y será redirigido a [ESET eStore](#), donde puede comprar la suscripción. Luego inicie sesión en su cuenta de [ESET HOME](#) para [proteger su dispositivo](#).

## Pruebe la protección de forma gratuita

1. Seleccione **Probar protección de forma gratuita** y haga clic en **Continuar**.
2. Seleccione el sistema operativo del dispositivo que desea proteger y haga clic en **Continuar**.
3. Haga clic en:
  - a) **Protección de descargas:** el instalador se descargará para proteger su dispositivo actual.
  - b) **Enviar correo electrónico:** la protección se enviará a la dirección de correo electrónico introducida.

# Registro

## Cuenta obligatoria



Si compra el nivel de suscripción de ESET Home Security Ultimate, ESET Home Security Premium o ESET Home Security Essential, debe crear una cuenta de ESET HOME para descargar y usar [los productos y características de ESET](#).

Use uno de los siguientes métodos para crear una nueva cuenta de ESET HOME:

- [En el portal web ESET HOME](#)
- [En la aplicación ESET HOME](#)
- [En la ventana principal del programa de productos hogareños de ESET Windows](#)
- Durante el proceso de activación [en la aplicación ESET Parental Control](#)
- Entrante [ESET Mobile Security](#)

Para que los productos ESET HOME para Windows y Android funcionen correctamente con las funciones de [ESET HOME](#), debe crear una cuenta de ESET HOME. Para crear una cuenta de ESET HOME, inicie sesión con su cuenta de Google, su Apple ID o su dirección de correo electrónico y contraseña.



Si usa su cuenta de Google o su Apple ID para crear una cuenta, debe crear una contraseña de ESET HOME independiente para usar ESET Anti-Theft, o ESET Parental Control, o para eliminar la asociación de su cuenta de Google o su Apple ID de su cuenta de ESET HOME.

## Cree una cuenta en el portal web de ESET HOME con su dirección de correo electrónico y contraseña

1. Visite el portal de [ESET HOME](#).
2. Haga clic en **Crear cuenta**.



Para crear una cuenta de ESET HOME con una cuenta de redes sociales, haga clic en el botón Google/Apple y escriba su cuenta de Google o ID de Apple. Iniciará sesión en su cuenta de ESET HOME.

3. Escriba una dirección de correo electrónico válida y haga clic en **Continuar con correo electrónico**.
4. Ingrese una contraseña válidas y seleccione el país correspondiente. Estos campos son necesarios para el registro.

Su contraseña debe tener un mínimo de diez caracteres e incluir al menos uno de cada uno de estos elementos:

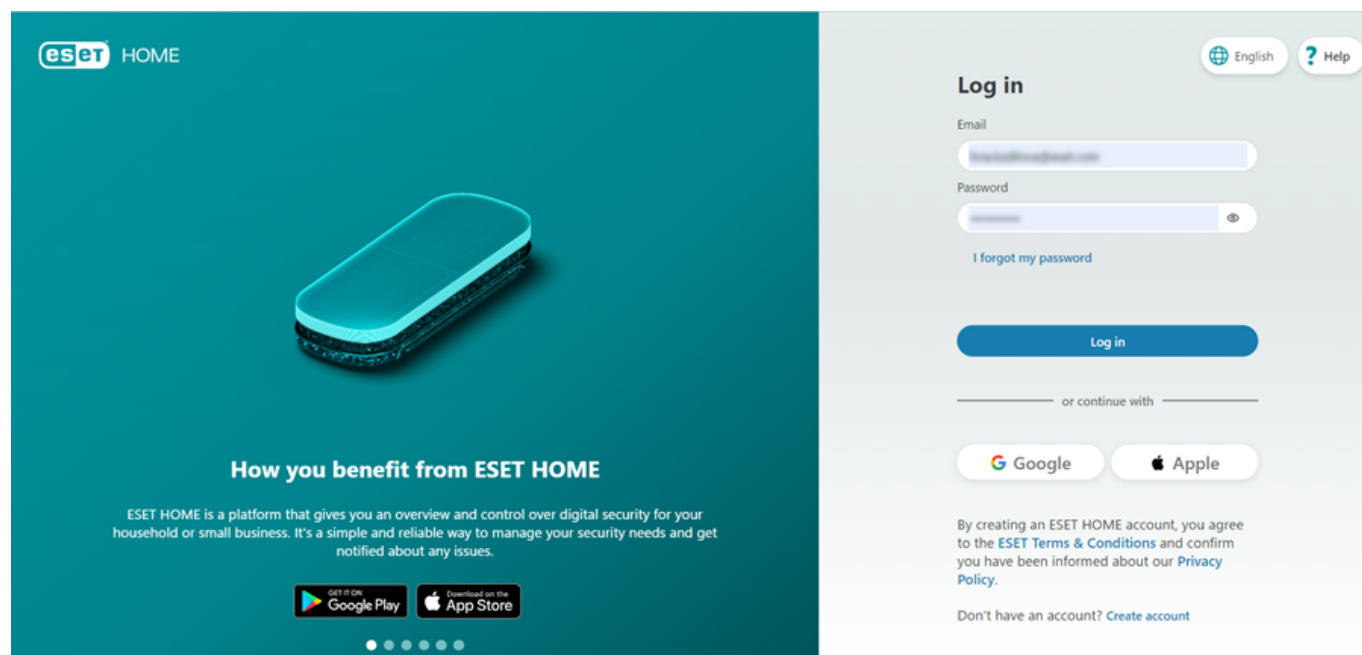


- Letra en minúscula
- Letra mayúscula
- Número

5. Haga clic en **Crear cuenta e iniciar sesión**.
6. Se enviará el correo electrónico de verificación a su dirección de correo electrónico. Haga clic en el enlace del correo electrónico para confirmar su registro. Iniciará sesión automáticamente en su cuenta.


Cuando crea una cuenta de ESET HOME, puede acceder a todos los servicios en línea de ESET, incluido ESET Anti-

Theft. Para obtener más información, consulte la sección [Cómo agregar un nuevo dispositivo y activar ESET Anti-Theft](#) de la Ayuda en línea o el artículo [ESET Anti-Theft de la base de conocimiento](#) (no disponible en todos los idiomas).



## Registro en la aplicación ESET HOME

Para crear una cuenta de ESET HOME en la aplicación, siga los pasos indicados a continuación:

1. Abra la  aplicación ESET HOME.
2. Toque **Crear cuenta**.
3. Elija el país y toque **Continuar**.
4. Escriba una dirección de correo electrónico y una contraseña válidas.

Su contraseña debe tener un mínimo de diez caracteres e incluir al menos uno de cada uno de estos elementos:

- Letra en minúscula
- Letra mayúscula
- Número

5. Toque **Continuar**.
6. Se inició la sesión. Toque **Continuar**.
7. Elija una autenticación y toque **Continuar**.
8. Si desea recibir las notificaciones, toque **Permitir**; de lo contrario, toque **Omitir**. Puede cambiar esto en la [Configuración de la aplicación](#) en cualquier momento.

**i** Para crear una cuenta de ESET HOME con una cuenta de redes sociales, toque el botón Google/Apple y escriba la información de su cuenta de Google o su ID de Apple. Iniciará sesión en su cuenta de ESET HOME.

9. ESET le enviará un correo electrónico para verificar y activar su cuenta. Siga las instrucciones que aparecen en el correo.

# Trabajar con ESET HOME

El portal web y la aplicación de ESET HOME se dividen en las siguientes secciones:

## Pantalla de inicio

En la pantalla de inicio, puede acceder a las siguientes secciones:

- [Suscripciones](#)
- [Dispositivos](#)
- [Funciones](#)
- Idioma
- [Notificaciones](#)
- [Su configuración de ESET HOME](#)

## Menú lateral







Haga clic en el ícono de expandir flechas derechas » en la parte inferior del menú para ver el contenido. El menú principal contiene lo siguiente:

-  Vista general

### Protección

-  [Dispositivos](#)
-  [Suscripción](#)

### Funciones

-  [Funciones de seguridad](#)
-  [VPN](#)
-  [Protección de identidad](#) (solo para usuarios de EE. UU.)
-  [Password Manager](#)
-  [ESET Anti-Theft](#)
-  [Control parental](#)

**i** Cuando solo haya asociado una suscripción de ESET Small Business Security o de ESET Safe Server a su cuenta de ESET HOME, solo estarán disponibles las funciones [Password Manager](#), [VPN](#) y Anti-Theft. Todas las funciones se muestran una vez que agrega la [suscripción a ESET HOME](#) a su cuenta de ESET HOME.

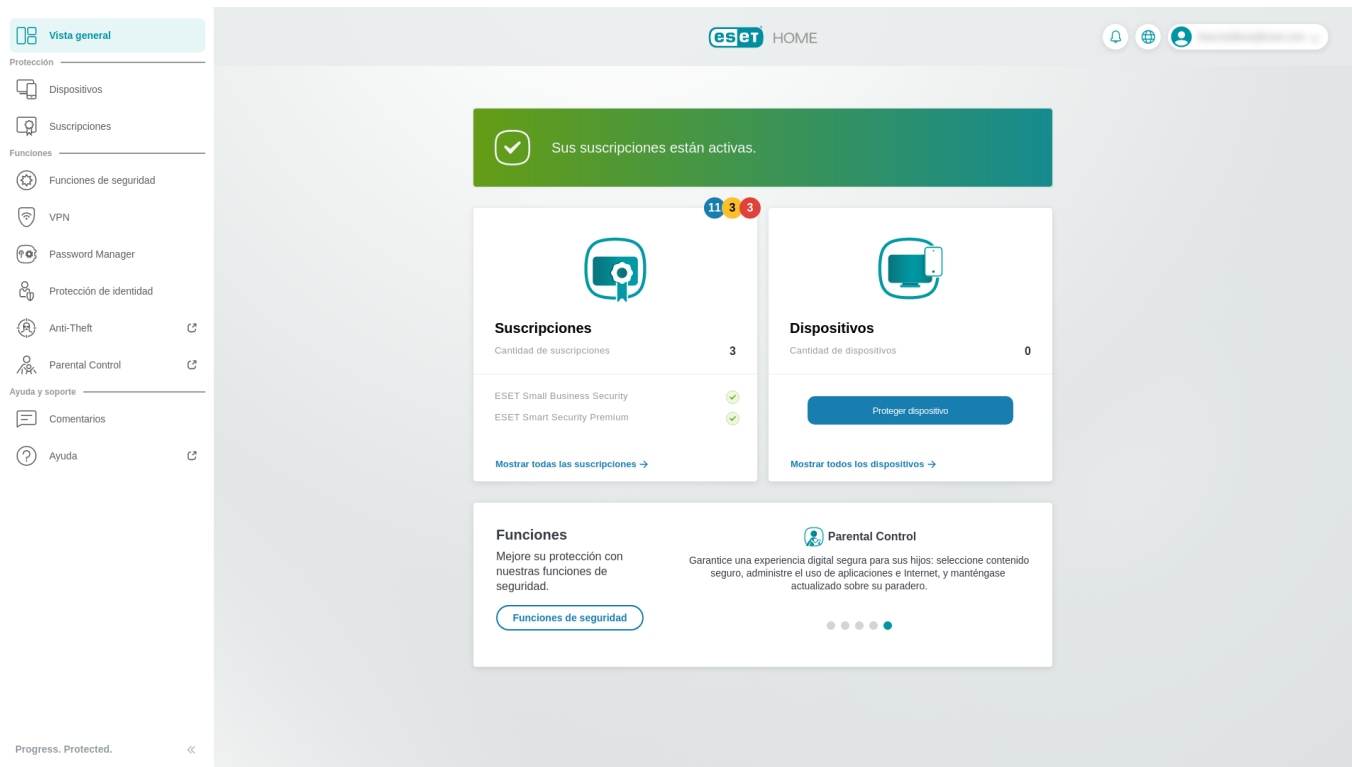
**Configuración** (disponible solo para la aplicación de ESET HOME)



-  [Configuración de aplicaciones](#)

## Ayuda y soporte

-  Comentarios
-  Ayuda



# Administración de cuentas de ESET HOME

Para administrar su cuenta de ESET HOME debe [iniciar sesión](#).

Si no tiene una cuenta ESET HOME, debe crear una. Para hacerlo, haga clic en **Crear cuenta**. Para obtener más ayuda con la creación de su cuenta ESET HOME:

- Siga las instrucciones del capítulo [Cómo crear una nueva cuenta de ESET HOME](#) de este Ayuda en línea.
- Para obtener instrucciones detalladas sobre el uso de productos de inicio para Windows de ESET, [consulte el artículo de la base de conocimiento de ESET](#).
- Para obtener instrucciones detalladas sobre el uso de ESET Mobile Security, [consulte el artículo de la base de conocimiento de ESET](#).

La creación de una cuenta de ESET HOME, como se muestra en el siguiente diagrama, es un proceso rápido y totalmente gratuito.



Puede administrar su cuenta ESET HOME desde una aplicación:



Seleccione la casilla de verificación junto a **Permanecer conectado** para guardar sus credenciales en ESET HOME e iniciar sesión automáticamente en el futuro. No seleccione esta opción si ingresa a ESET HOME desde equipos o dispositivos que no son suyos, para evitar posibles riesgos de seguridad. Debe habilitar las cookies en su navegador para que esta opción funcione.


## Cómo iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME

### Use el portal web de ESET HOME para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME


#### ✓ [Correo electrónico y contraseña de ESET HOME](#)

1. Visite el [portal web de ESET HOME](#).
2. Escriba su correo electrónico y contraseña.
3. Haga clic en **Iniciar sesión**.

#### ✓ [Cuenta de Google](#)

1. En el portal web de [ESET HOME](#), haga clic en el ícono de Google .
2. Seleccione su cuenta de Google.
3. Si se conecta por primera vez a una cuenta existente de ESET HOME con su cuenta de Google, se le solicitará que escriba la contraseña de ESET HOME.
4. Haga clic en **Iniciar sesión**.

#### ✓ [Apple ID](#)

1. En el portal web de [ESET HOME](#), haga clic en el ícono de Apple .
2. Escriba su Apple ID y su contraseña.
3. Haga clic en **Iniciar sesión**.
4. Escriba el código enviado a su dispositivo Apple.
5. Haga clic en **Continuar**.
6. Si confía en su navegador web, haga clic en **Confiar**.
7. Toque **Continuar** para acceder a ESET HOME con su Apple ID.
8. Si se conecta por primera vez a una cuenta de ESET HOME existente con su Apple ID, se le pedirá que escriba la contraseña de ESET HOME.
9. Haga clic en **Iniciar sesión**.

---

## Restablecer su contraseña (según sea necesario)


[Olvidé mi ESET HOME contraseña.](#)



El correo electrónico y la contraseña de ESET HOME deben ser distintos del correo electrónico y la contraseña de su almacenamiento de ESET.

---


## Iniciar sesión en la aplicación ESET HOME por primera vez

1. Abra la aplicación ESET HOME .
2. Seleccione la cuenta que desee utilizar:


### ✓ [Cuenta ESET HOME](#)

- a. Toque **Iniciar sesión** para comenzar.
- b. Escriba su correo electrónico y contraseña.
- c. Toque **Iniciar sesión**.
- d. Toque **Continuar**.

### ✓ [Cuenta de Google](#)

- a. Toque  **Continuar con Google**.
- b. Seleccione su cuenta de Google.
- c. Toque **Iniciar sesión**.
- d. Si se conecta por primera vez a una cuenta existente de ESET HOME con su cuenta de Google, se le solicitará que escriba la contraseña de ESET HOME.

### ✓ [Apple ID](#)

- a. Toque  **Continuar con Apple**.
- b. Escriba su Apple ID y su contraseña.
- c. Escriba el código de autenticación de dos factores de seis cifras enviado a su dispositivo Apple.
- d. Apple le preguntará si confía en este navegador, toque **Confiar**. Si toca **No confiar**, tendrá que escribir el código de autenticación con cada inicio de sesión.
- e. Toque **Continuar** para acceder a ESET HOME con su Apple ID.
- f. Si se conecta por primera vez a una cuenta de ESET HOME existente con su Apple ID, se le pedirá que escriba la contraseña de ESET HOME.
- g. Toque **Continuar**.

3. Seleccione el método de inicio de sesión que prefiera para el futuro:

- **Inicio de sesión biométrico:** usa funciones de seguridad ya guardadas en su teléfono, como el reconocimiento del rostro, la huella digital o la contraseña de bloqueo de pantalla. Toque **Continuar**.

- **PIN:** consta de un código PIN numérico de cuatro dígitos:

1. Toque **Continuar**.

2. Ingrese el PIN de cuatro dígitos que elija y toque **Continuar**.

3. Repita el PIN para confirmarlo y toque **Continuar**.

4. Si se le solicita permitir u omitir las notificaciones, toque **Permitir** para activar la visualización de notificaciones push directamente en su teléfono inteligente. También puede habilitar o deshabilitar [Notificaciones](#) más tarde.

Ya ha iniciado sesión. Para iniciar sesión en su aplicación ESET HOME en el futuro, abra la aplicación ESET HOME y se le solicitará que use el método de inicio de sesión que ha seleccionado.

## Inicio de sesión social

### Asociar su cuenta de ESET HOME con una cuenta de Google o un Apple ID

Si selecciona la opción de iniciar sesión con una cuenta de Google o un Apple ID al iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME, su cuenta de ESET HOME se asociará automáticamente con su cuenta de Google o su Apple ID. Tras iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña, también puede asociar su cuenta directamente en el portal de ESET HOME.

**i** Si la dirección de correo electrónico utilizada para una cuenta de ESET HOME existente es la misma que la de su correo electrónico de Google o su Apple ID, puede asociar su cuenta de ESET HOME con Google o su Apple ID al iniciar sesión con Google o Apple ID. Durante el proceso de inicio de sesión, se le pedirá que escriba su contraseña de ESET HOME para autenticar su identidad y la cuenta se asociará automáticamente.

### Conectar o desconectar su cuenta de Google en el portal de ESET HOME

1. Ingrese a su ESET HOME cuenta.

2. Haga clic en la dirección de correo electrónico en la esquina superior derecha de la pantalla.

3. Haga clic en **Mi cuenta**.

4. Seleccione si desea asociar su cuenta de ESET HOME con Google o Apple ID en la sección **Inicio de sesión social**.

✓ [Cuenta de Google](#)

### Conectar ESET HOME a su cuenta de Google

a. Escriba su contraseña de ESET HOME.

b. Seleccione su cuenta de Google y escriba la contraseña.

Su cuenta de Google ya está conectada a su cuenta de ESET HOME.

### Desconectar su cuenta de Google

a. En la sección **Inicio de sesión social**, haga clic en **Desconectar**.

b. Escriba su contraseña de ESET HOME y haga clic en **Continuar**. Si no tiene una contraseña de ESET HOME, se le pedirá que cree una antes de continuar.

Ahora, su cuenta de Google está desconectada de su cuenta de ESET HOME.

### ✓ [Cuenta de Apple](#)

### Conectar ESET HOME a su Apple ID

a. Haga clic en **Conectar**.

b. Ingresar la contraseña de ESET HOME y haga clic en **Iniciar sesión**.

c. Escriba su Apple ID y su contraseña.

d. Ingrese el código de 6 dígitos de su dispositivo Apple.

e. Si confía en su navegador web, haga clic en **Confiar**. En este caso, no se le solicitará un código de verificación la próxima vez.

f. Toque **Continuar** para acceder a ESET HOME con su Apple ID.

Ahora, su Apple ID se conectó correctamente a su cuenta de ESET HOME.

### Desconectar su cuenta de Apple

a. En la sección **Inicio de sesión social**, haga clic en **Desconectar**.

b. Escriba su contraseña de ESET HOME y haga clic en **Continuar**. Si no tiene una contraseña de ESET HOME, se le pedirá que cree una antes de continuar.

Ahora, su Apple ID está desconectado de su cuenta de ESET HOME.

## Conectar o desconectar su cuenta de Google en la aplicación de ESET HOME

1. Inicie sesión en la aplicación de ESET HOME.
2. En la esquina superior izquierda, toque el botón del menú principal ☰.
3. Toque **Mi cuenta**.

#### • Conectarse a su cuenta de Google

a. En la sección **Inicio de sesión social**, toque **Conectar** su cuenta de Google.

b. Escriba su contraseña de ESET HOME y toque **Continuar**.

c. Seleccione su cuenta de Google.

Su cuenta de redes sociales se conectó correctamente a su cuenta de ESET HOME.

#### • Desconectarse de su cuenta de Google

a. En la sección **Inicio de sesión social**, toque **Desconectar** su cuenta de Google.

b. Escriba su contraseña de ESET HOME y toque **Continuar**.

Su cuenta social se desconectó de su cuenta ESET HOME.

# Falló el Inicio de sesión social: la dirección de correo electrónico ya se encuentra en uso

Al recibir uno de los siguientes mensajes de error sobre una dirección de correo electrónico ya utilizada durante el uso del botón de redes sociales, ¿cómo resolver el problema?

**La dirección de correo electrónico ya está asociada con otra cuenta de ESET HOME. Use una dirección de correo electrónico diferente u obtenga más información sobre las opciones de inicio de sesión al hacer clic en el siguiente enlace.**

Este mensaje de error aparece cuando una cuenta de ESET HOME ya se ha creado con la misma dirección de correo electrónico pero se ha conectado a una cuenta de Apple/Google distinta.

Para resolver este problema:

- Inicie sesión con su correo electrónico y contraseña de ESET HOME registrados o
- [Use otra cuenta de Apple/Google que ya esté conectada a su cuenta de ESET HOME.](#)

## Ejemplo

Su cuenta de ESET HOME se crea con la dirección de correo electrónico **esetemail\_1@gmail.com** y se conecta con la cuenta de redes sociales **esetemail\_2@gmail.com**.

✓ Intenta iniciar sesión con el botón de redes sociales de Google y usa la dirección de correo electrónico **esetemail\_1@gmail.com**, pero recibe un mensaje de error mencionado [anteriormente](#) porque su cuenta de ESET HOME registrada en esetemail\_1@gmail.com ya está conectada a la cuenta de redes sociales de Google **esetemail\_2@gmail.com**.

Para iniciar sesión correctamente en ESET HOME con el botón de redes sociales de Google, utilice la cuenta de redes sociales **esetemail\_2@gmail.com**.

**Esta dirección de correo electrónico ya está asociada a otra cuenta de ESET HOME. Inicie sesión con su cuenta de Google/Apple y conecte su cuenta de Apple/Google en la configuración de la cuenta.**

Este mensaje de error se muestra cuando la cuenta de ESET HOME ya se ha creado con la misma dirección de correo electrónico, pero ha usado un botón de redes sociales incorrecto para iniciar sesión.

Para resolver este problema:

1. [Inicie sesión en su cuenta de ESET HOME con su cuenta de Apple/Google](#) con el botón de redes sociales correcto (elija la existente según la sugerencia de mensaje de error).
2. Haga clic en la dirección de correo electrónico con la que ha iniciado sesión en la esquina superior derecha de la pantalla (usuarios de PC) o en el botón del menú de la izquierda (usuarios de smartphones y tabletas).
3. Haga clic en **Mi cuenta**.

4. [Conecte su cuenta de ESET HOME con Google o Apple ID](#) en la sección **Inicio de sesión social**.

### Ejemplo

Su cuenta de ESET HOME está conectada con la cuenta de Apple **esetemail@gmail.com**. Intenta iniciar sesión con su cuenta de Apple con el botón de Google, pero recibe un mensaje de error mencionado [anteriormente](#) porque su cuenta de ESET HOME está conectada a la cuenta de redes sociales de Apple **esetemail@gmail.com**.

Para iniciar sesión correctamente en ESET HOME con la cuenta de redes sociales de **esetemail@gmail.com**, use el botón de redes sociales de Apple.

## Cambiar la configuración de la cuenta de ESET HOME

Para realizar cambios en su cuenta ESET HOME:

- **En el portal de ESET HOME:** En la parte superior de la pantalla, haga clic en su dirección de correo electrónico y seleccione **Mi cuenta** en el menú desplegable para cambiar el idioma de los correos electrónicos, el país y otra configuración de la cuenta de ESET HOME.
- **En la aplicación ESET HOME:** Toque el ícono del menú principal en la esquina superior izquierda y seleccione **Mi cuenta** en la parte superior del menú principal.

## Cambie la configuración regional de ESET HOME

En la configuración regional de mi cuenta puede cambiar su país de origen, el idioma de los correos electrónicos que le envía ESET HOME y su zona horaria.

## Cambie su contraseña de ESET HOME

1. Haga clic en **Cambiar contraseña** en su dirección de correo electrónico.
2. Ingrese su contraseña actual.
3. Escribir nueva contraseña.

Su contraseña debe tener un mínimo de diez caracteres e incluir al menos uno de cada uno de estos elementos:



- Letra en minúscula
- Letra mayúscula
- Número

4. Haga clic en **Enviar**.

5. Se ha cambiado la contraseña y recibirá un correo electrónico de ESET. Haga clic en **Entendido** e inicie sesión con su nueva contraseña de ESET HOME.

## Cambie su correo electrónico predeterminado para ESET HOME

### Password Manager activado en el perfil de usuario



Cambiar la dirección de correo electrónico de su cuenta de ESET HOME afecta al perfil de usuario "Yo" en el que tiene activada la característica Password Manager.

Su perfil "Yo" se creará con una nueva dirección de correo electrónico, y la dirección de correo electrónico de origen, donde tiene activada la característica Password Manager, se moverá al perfil creado automáticamente.

1. Haga clic en **Cambiar dirección de correo electrónico**.
2. Escriba la dirección de correo electrónico nueva y la contraseña actual de ESET HOME.
3. Haga clic en **Enviar**.
4. Abra el correo electrónico que ha seleccionado.
5. Abra el correo electrónico **Solicitud de cambio de dirección de correo electrónico: ESET HOME**.
6. Haga clic en el enlace de confirmación para volver al portal de ESET HOME.
7. Haga clic en **Confirmar**.
8. Haga clic en **Entendido**.

Ya puede iniciar sesión en su cuenta ESET HOME con el nuevo correo electrónico.



Estos pasos cambian su dirección de correo electrónico de inicio de sesión y la dirección de correo electrónico donde recibe su correo electrónico de ESET HOME. Estos pasos no cambian el correo electrónico de registro de su suscripción. Para cambiar la dirección de correo electrónico asociada a su suscripción, póngase en contacto con [el soporte técnico de ESET](#).

## Cambiar sus preferencias de cookies

Puede cambiar sus preferencias de cookies en cualquier momento. Haga **clic en Cambiar mis preferencias de cookies > Confirmar mis opciones tras** ajustar la configuración de cookies. Para obtener más información, consulte nuestra [Política de cookies](#).

## Cómo eliminar su cuenta de ESET HOME

Luego de eliminar su cuenta, puede crear una nueva cuenta ESET HOME con la misma dirección de dirección de correo electrónico que estaba asociada con la cuenta anterior.

La eliminación de su cuenta de ESET HOME no elimina las credenciales de suscripción de ESET que usa con su producto ESET (como ESET Smart Security Premium) para activarlo y obtener actualizaciones del módulo del producto.



Tras eliminar su cuenta de ESET HOME, los productos de ESET permanecerán instalados en sus dispositivos y seguirán protegidos.

## Use el portal de ESET HOME para quitar su cuenta (debe tener una contraseña de ESET HOME)

1. En la parte superior de la pantalla, haga clic en su dirección de correo electrónico y seleccione **Mi cuenta** en el menú desplegable.



2. Haga clic en **Eliminar cuenta de**
3. Haga clic en **Verificar mi identidad**.
4. Ingrese la contraseña actual de su cuenta de ESET HOME en el campo **Contraseña**.

**i** Si ha [configurado la autenticación de dos factores](#), introduzca el código de 6 dígitos de su aplicación de autenticación y haga clic en **Continuar**.

5. Haga clic en **Eliminar cuenta de**

Su cuenta ya se ha quitado.

---

## Use el portal ESET HOME para quitar su cuenta (no creé una contraseña ESET HOME)

1. En la parte superior de la pantalla, haga clic en su dirección de correo electrónico y seleccione **Mi cuenta** en el menú desplegable.
2. Haga clic en **Eliminar cuenta de**
3. Haga clic en **Enviar correo electrónico**.
4. El mensaje de correo electrónico se enviará a su dirección de correo electrónico. Haga clic en el enlace del correo electrónico para verificar su identidad y se lo redireccionará al portal de ESET HOME.

**i** Si ha [configurado la autenticación de dos factores](#), introduzca el código de 6 dígitos de su aplicación de autenticación y haga clic en **Continuar**.

5. Haga clic en **Eliminar cuenta de**

Su cuenta ya se ha quitado.

---

## Use la aplicación de ESET HOME para quitar su cuenta

1. Toque el ícono del menú principal en la esquina superior izquierda y seleccione **Mi cuenta** en la parte inferior del menú principal.
2. Desplácese hacia abajo y toque **Quitar cuenta**.
3. Toque **Verificar mi identidad**.
4. Ingrese la contraseña actual de su cuenta de ESET HOME en el campo **Contraseña**.

**i** Si ha [configurado la autenticación de dos factores](#), introduzca el código de 6 dígitos de su aplicación de autenticación y haga clic en **Continuar**.

## 5. Toque **Quitar cuenta**.

Su cuenta ya se ha quitado.

# Administrar los dispositivos que han iniciado sesión y el historial de inicio de sesión

Puede ver dónde ha iniciado sesión con su cuenta actualmente en ESET HOME directamente desde **Mi cuenta** > **Configuración de la seguridad** > **Dispositivos conectados**.

Para mejorar la seguridad de su cuenta, puede comprobar cuándo y dónde se usó su cuenta ESET HOME en el pasado en la opción **Historial de inicio de sesión**. Esto le ofrece una mejor visión general de la actividad de su cuenta ESET HOME.

### Precisión de la ubicación

**i** La ubicación de inicio de sesión se basa en la búsqueda de IP geográfica. Esta ubicación no tiene que coincidir con la ubicación del dispositivo que se usa para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME. En cambio, la ubicación actual se basa en la dirección IP de su ISP. Para obtener más información sobre la dirección IP del dispositivo de inicio de sesión, lea el [capítulo Preguntas frecuentes](#).

## Suscripciones y administración de suscripciones

Una vez que su suscripción se conecte a su cuenta de ESET HOME, cada suscripción se muestra por separado. En la vista principal puede ver información esencial sobre cada suscripción:

- Indicadores que muestran el estado de la suscripción
- Fecha de vencimiento de la suscripción
- Cantidad de dispositivos protegidos
- Cantidad de servidores protegidos si asoció la suscripción de ESET Small Business Security con su cuenta de ESET HOME
- Cualquier advertencia de uso excesivo de suscripciones o suscripciones vencidas

**i** Para consultar las preguntas frecuentes sobre suscripciones de productos ESET HOME, consulte el [artículo de la base de conocimiento de ESET](#).

Puede realizar las siguientes tareas de administración de suscripciones:

- [Agregar una nueva suscripción](#)
- [Compartir puestos libres de su suscripción](#)
- [Renovar automáticamente la suscripción](#)
- [Corregir una suscripción sobreusada](#)
- [Ver los estados de las suscripciones y quitar una suscripción vencida](#)

# Agregar una suscripción

Después de [iniciar sesión](#) correctamente, agregue su suscripción siguiendo las instrucciones a continuación.

## Clave de activación universal

**i** Las **claves de activación** universales que permiten varias operaciones (por ejemplo, crear una suscripción de 12 meses o renovar una suscripción existente durante 18 meses) no se admiten en el [home.eset.com](http://home.eset.com) y siempre se agregan como nuevas. Use un producto ESET compatible instalado en su dispositivo para usar la operación no compatible.

## Agregar una suscripción por primera vez

### Agregar otra suscripción

Puede mantener más de una suscripción en su cuenta. Para agregar una nueva suscripción:

1. En la sección **Suscripciones**, haga clic en **Mostrar todas las suscripciones**.
2. En la parte superior derecha, haga clic en **+ Agregar suscripción**.
3. Escriba o copie una **clave de activación** válida en el campo en blanco y haga clic en **Agregar suscripción**.

**i** Puede encontrar la **clave de activación** en un correo electrónico de ESET o en una tarjeta/etiqueta de suscripción incluida con su producto en caja.

4. Se le informará que su Suscripción está activa. Ahora, puede [+ Proteger dispositivo](#).

### Suscripción agregada automáticamente

Las suscripciones se asocian automáticamente al crear una cuenta de ESET HOME cuando las direcciones de correo electrónico de registro de suscripción y de registro de la cuenta de ESET HOME son las mismas.

### No puedo agregar mi suscripción a ESET HOME

- Ha recibido un mensaje de error: "Esta suscripción ya está administrada por otra cuenta". La misma suscripción no se puede agregar a más de una cuenta de ESET HOME.
- [Es posible que su suscripción resulte pirateada](#). Póngase en contacto con [el soporte técnico de ESET](#).

## Compartir una suscripción

**!** Recuerde que esta característica le permite compartir la suscripción (el derecho de usar el software) solo con otra persona. No podrá volver a vender ni compartir la suscripción con fines comerciales.

Si su suscripción no está sobreusada y tiene una unidad de suscripción disponible, puede compartirla con otra persona:

1. En la lista de suscripciones asociada a su cuenta de ESET HOME, seleccione la suscripción que desea compartir y haga clic en **Abrir licencia**.

2. Haga clic en **Compartir suscripción**.

3. Seleccione la cantidad de dispositivos que quiera compartir. Tenga en cuenta que solo puede seleccionar tantos dispositivos como la cantidad de unidades de suscripción disponibles que tiene.

4. Escriba la dirección de correo electrónico de la persona con la que desea compartir su unidad de suscripción.

**Compartir una suscripción**

Elija cuántos dispositivos podrá proteger la persona con la que desea compartir su suscripción mediante la protección antivirus.

**Cantidad de dispositivos**

— 1 +

El destinatario podrá hacer lo siguiente:

- Instalar y administrar la protección antivirus de ESET en sus dispositivos con su propia cuenta de ESET HOME.
- Recibir notificaciones de seguridad para los dispositivos protegidos por la suscripción compartida.

El destinatario no podrá hacer lo siguiente:

- Administrar la configuración de la suscripción, incluidas las actualizaciones, las renovaciones y los cambios en el límite de dispositivos.
- Administrar la seguridad de sus dispositivos y recibir notificaciones relacionadas.

Ingrese la dirección de correo electrónico de la persona con la que desea compartir su suscripción.

**Dirección de correo electrónico**

ejemplo@ejemplo.com

**Compartir suscripción**



[¿Necesita más información sobre esta función?](#)

5. Haga clic en **Compartir suscripción** para confirmar.

6. Haga clic en **Entendido**. El propietario de la dirección de correo electrónico recibirá un correo electrónico con la invitación a la suscripción e información sobre cómo activar la protección en su dispositivo. Para ello, será necesario iniciar sesión o registrarse en la cuenta de ESET HOME.


7. Tras [iniciar sesión correctamente en la cuenta de ESET HOME](#), su destinatario puede aceptar la invitación. Una vez aceptada, este puede descargar directamente el producto activado en su dispositivo según el tipo de suscripción compartida, o bien, usar su cuenta de ESET HOME para activar un producto instalado con el Instalador Live o independiente. En la lista de suscripción de su destinatario aparecerá una suscripción compartida con la cantidad correcta de unidades compartidas.

Para acceder a una guía visual paso a paso, consulte el [artículo de la base de conocimiento](#) de ESET (no disponible en todos los idiomas).

 Las unidades de suscripción compartidas aparecen en la lista [Descripción general de los dispositivos](#) de la página de detalles de la suscripción. La dirección de correo electrónico y el estado actual del usuario representan todas las unidades de suscripción compartidas. Puede cancelar su invitación o dejar de compartir su unidad de suscripción si hace clic en el ícono de menú de tres puntos  y selecciona **Retirar**.

## Uso de suscripciones

El uso de suscripciones proporciona información sobre su suscripción de ESET para que pueda usar las unidades de suscripción gratuitas u optimizar el uso de las unidades de suscripción existentes. En esta sección, puede cambiar el nombre, quitar o identificar dispositivos/servidores mediante su suscripción. También puede encontrar información sobre puestos de suscripción gratuitos y compartidos.


 Incluso si no ve los dispositivos macOS protegidos como dispositivos conectados en su cuenta de ESET HOME, el uso de la suscripción los refleja como unidades de suscripción usadas.

Después de iniciar sesión en su cuenta de [ESET HOME](#), en la sección **Suscripciones**, haga clic en **Mostrar todas las suscripciones > Abrir suscripción**. La pantalla se divide en dos secciones:

### Información general de los dispositivos

Verá todas las unidades de suscripción en las siguientes categorías:


- **Dispositivos conectados a su cuenta de ESET HOME:** dispositivos/servidores protegidos por su suscripción y conectados a su cuenta de ESET HOME. Si alguien más usa algunos de los dispositivos que ve en esta categoría, pueden administrarlos desde su cuenta de ESET HOME. Consulte [crear una cuenta de ESET HOME](#) y [agregar el dispositivo](#) para obtener más información.
- **Otros dispositivos protegidos por su suscripción:** dispositivos/servidores protegidos por su suscripción que aún no están conectados a una cuenta de ESET HOME. Consulte la guía para [conectar el dispositivo a su cuenta de ESET HOME](#).
- **Personas con las que comparte su suscripción:** dispositivos protegidos por su suscripción y conectados a la cuenta de ESET HOME de otra persona. En esta categoría, cada [puesto de suscripción compartido](#) está representado por la dirección de correo electrónico del usuario y el estado de la invitación. Puede ser:
  - a) **Invitación enviada:** envió el correo electrónico de invitación a otra persona y está esperando que esta la acepte.
  - b) **Invitación aceptada:** su amigo ha aceptado la invitación pero no ha activado el producto de ESET en su dispositivo.
  - c) **Activado:** su amigo ha aceptado y activado el producto de ESET.

 Si su suscripción tiene cinco unidades gratuitas y desea compartir dos unidades de suscripción con otra persona, puede enviarle una invitación. Después de que esta acepte la invitación, se activará un producto con la protección compartida. Verá los estados de invitación como **Activado** e **Invitación aceptada**. El uso de su **suscripción** reflejará las dos unidades compartidas como **(2/5)**. Sin embargo, el **estado de uso** solo tendrá en cuenta el dispositivo activado.

Los dispositivos/servidores protegidos por su suscripción pueden tener los siguientes estados de seguridad:

- ✓ **Protegido:** el dispositivo/servidor está protegido y se actualiza periódicamente, y la suscripción en el

dispositivo dado no está vencida.

 **Se requiere atención:** el producto de ESET funciona, pero el dispositivo tiene un problema.

 **Alerta de seguridad** – El producto ESET no funciona correctamente.

**No activo durante más de** (semanas, meses, año): este estado aparece en su dispositivo cuando:

- El dispositivo no se comunicó con su cuenta de ESET HOME durante un largo período (por ejemplo, un dispositivo roto). Si ya no usa este dispositivo, [quítelo](#) para liberar puestos de suscripción.
- Está usando la aplicación forzar detención o limpieza en su dispositivo Android. En este caso, abra la aplicación ESET Mobile Security de forma manual en su dispositivo Android para que funcione correctamente y se resuelva el problema.

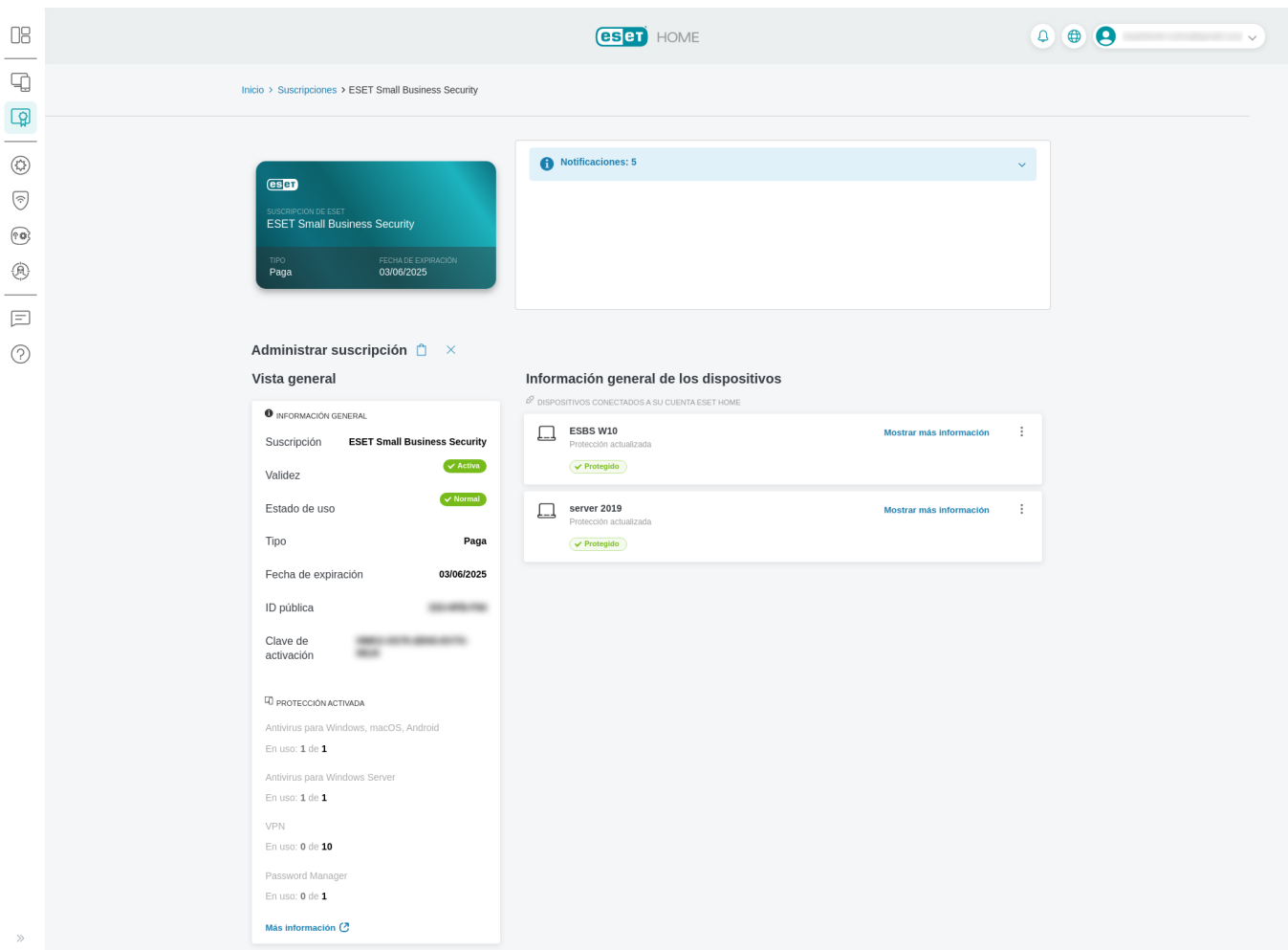


Para garantizar que su dispositivo Android esté activo y protegido correctamente, le recomendamos agregar la aplicación ESET Mobile Security a la lista Ignorar o a la lista blanca de su aplicación Forzar detención o limpieza. Excluir una aplicación específica del proceso forzar detención puede usar otro método en su aplicación.

## Descripción general de la suscripción

**Información general:** la sección incluye toda la información sobre la suscripción, incluido el nombre, el estado de la suscripción, el estado de uso, el modelo, la fecha de vencimiento, el identificador de soporte técnico y la clave de activación.

**Protección activada:** la sección incluye información sobre el uso del dispositivo/servidor en función de la capacidad de su suscripción, incluidas las [funciones de seguridad](#). El número muestra los dispositivos/dispositivos del servidor comprados que se activaron.



## Renovación automática de suscripciones

La renovación automática garantiza que sus suscripciones y productos ESET estén siempre actualizados y que proporcionen protección continua. La renovación automática está activa automáticamente, a menos que la desactive a través de ESET eStore o si se pone en contacto con el distribuidor de su suscripción. Si el distribuidor de su suscripción ofrece una opción de renovación automática, administre esta opción siguiendo las instrucciones a continuación:

### Renovación de la suscripción

- i** Las condiciones de renovación pueden ser distintas en su país. Consulte el siguiente [artículo de la base de conocimiento de ESET](#) (es posible que no esté disponible en su idioma) para ver instrucciones más detalladas sobre la renovación de suscripciones.

## Ver o cambiar la configuración de renovación automática

1. Ingrese a su ESET HOME cuenta.
2. En la sección **Suscripciones**, haga clic en **Mostrar todas las suscripciones**.
3. Elija una suscripción y haga clic en **Abrir la suscripción**.
4. En **Información general** > **Tipo**, haga clic en **Renovación automática** para ingresar a [ESET eStore](#) y administrar allí la renovación automática.



Debe ponerse en contacto con el distribuidor de suscripciones para administrar la configuración de renovación automática de suscripciones de ESET específicas.

## Administrar su suscripción a Google Play



Siga las instrucciones a continuación solo cuando el Tipo sea **Suscripción**.

1. Ingrese a su ESET HOME cuenta.
2. En la sección **Suscripciones**, haga clic en **Mostrar todas las suscripciones**.
3. Elija una suscripción y haga clic en **Abrir la suscripción**.
4. En **Información general > Modelo de suscripción**, haga clic en **Cancelar la suscripción/Volver a suscribirse** para que ESET lo redirija a **Suscripciones** en Google Play Store.

## Qué hacer en caso de tener una suscripción sobreusada o filtrada

**Agregué una suscripción a mi cuenta de ESET HOME y tiene la etiqueta "sobreusada".**

Si ha instalado productos ESET con esta suscripción en más dispositivos de los que esta permite, esta suscripción



tendrá la etiqueta "sobreusada". En este caso, no puede usar la suscripción para otro dispositivo hasta [liberar puestos de suscripción mediante la desactivación de algunos de los dispositivos](#). Para obtener más información, consulte el [artículo de nuestra base de conocimiento](#).

## Agregué una suscripción a mi cuenta de ESET HOME y tiene la etiqueta "filtrada".

Es posible que sea víctima de pirateo o falsificación de software si se filtra su suscripción. [Quite los dispositivos de la suscripción, restablezca la clave de activación](#), solicite un reembolso a su distribuidor y compre una suscripción a un [distribuidor de ESET autorizado](#).

## Estado y eliminación de la suscripción

A continuación, se muestran los estados de suscripción disponibles. En algunos casos, se puede quitar una suscripción de su cuenta de ESET HOME. Consulte la columna **Extraíble** para obtener esta información:

Estado de la suscripción	Comportamiento	Extraíble*
✓ Activo	La suscripción es válida. Podría haber unidades de suscripción libres para instalar la protección de ESET en más dispositivos.	✗
⚠ Próxima a vencer	La suscripción va a vencer. <a href="#">Renueve su suscripción</a> en la tienda de ESET.	✗
⚠ Vencida	Los productos ESET activados con esta suscripción no se pueden actualizar después de que su suscripción haya vencido.	✓
⚠ Sobreusada	Más dispositivos de los permitidos usan esta suscripción. Esta suscripción no se puede usar para activar ningún otro producto ESET. <a href="#">Desactive los dispositivos que ya no use</a> para liberar puestos de suscripción.	✗
⚠ Filtrado	Es posible que sea víctima de un fraude si su suscripción se <a href="#">filtra</a> .	✓
Suspendido	Los productos ESET activados mediante una suscripción suspendida ya no reciben actualizaciones.	✗
⚠ Cancelado	Se cancela la suscripción y se desactivan todos los productos conectados.	✓
Esperando verificación	Se envió un enlace de verificación a la dirección de correo electrónico del propietario de la suscripción. Haga clic en el enlace del correo electrónico para verificar la propiedad de su suscripción.	✓

\* Para quitar la suscripción de la vista principal de **Suscripciones**, haga clic en el ícono de tres puntos  de esa suscripción y seleccione **Eliminar suscripción**.

### Suscripción vencida

- ⚠ Las suscripciones con estado **Vencida** se quitarán automáticamente de su cuenta de ESET HOME después de 6 o 12 meses, dependiendo del tipo de licencia.

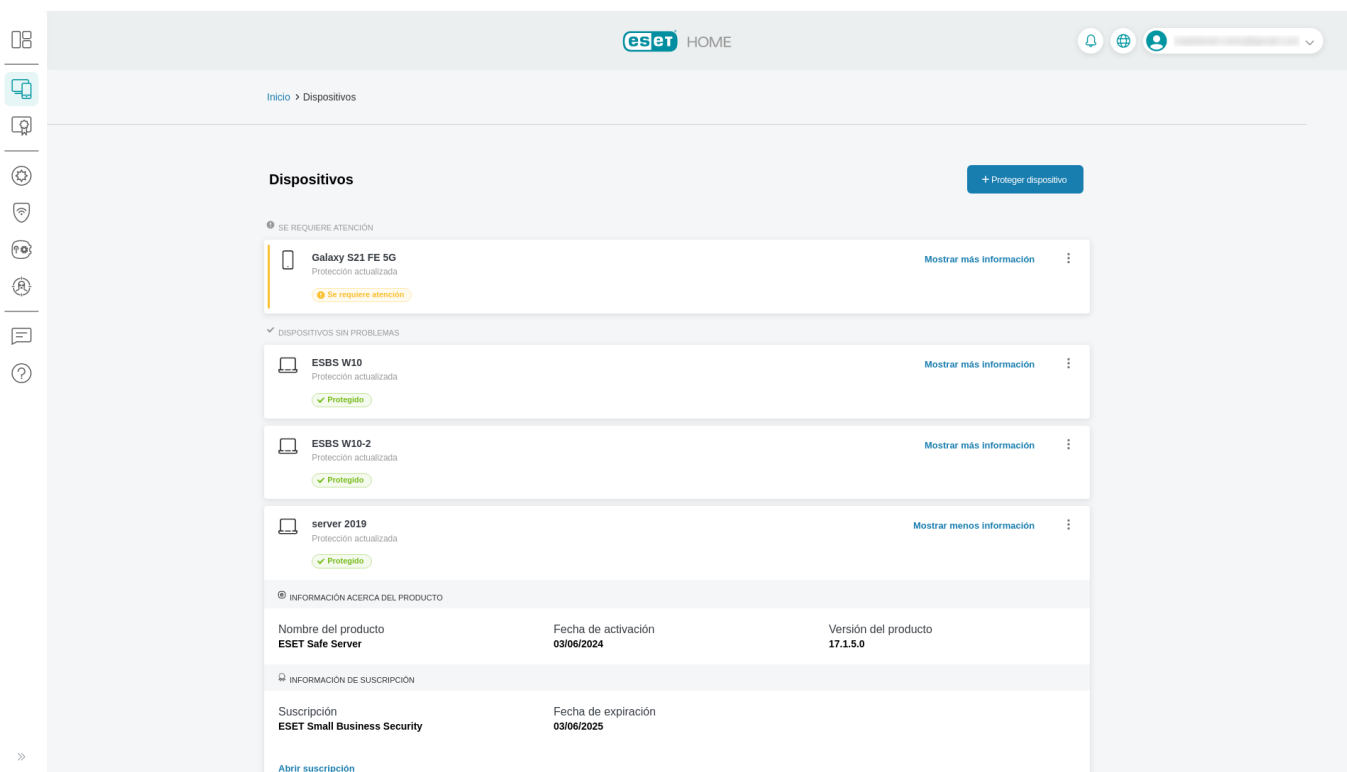
## Dispositivos

## Agregar un nuevo dispositivo/dispositivo del servidor

Para proteger un dispositivo nuevo, haga clic en **+ Proteger dispositivo** en la sección **Dispositivos** o consulte [Agregar un dispositivo](#).

## Ver información del dispositivo/dispositivo del servidor

En esta ventana, se muestran los dispositivos [conectados a su cuenta de ESET HOME](#) y los dispositivos que se recomienda conectar. Cada dispositivo conectado se representa con su nombre, el estado de la aplicación y la información sobre las actualizaciones del producto.



### Se requiere atención

Los dispositivos/servidores de esta lista tienen una advertencia o una notificación importante.

### Dispositivos sin problemas

En esta lista encontrará dispositivos/servidores que están funcionando correctamente. El producto de seguridad que se ejecuta en el dispositivo protegido se activa y actualiza a la versión más reciente. El sistema operativo está actualizado y, en el caso de un dispositivo móvil, no se reportó como perdido.

### Dispositivos sugeridos para la conexión

Los dispositivos/servidores de esta lista están protegidos con su suscripción, pero no están conectados a su cuenta de ESET HOME. Los dispositivos/servidores de esta categoría están representados por su nombre. Haga clic en el dispositivo que desea conectar y en **Notificar al dispositivo** para administrar y ver su seguridad.

### Detalles del dispositivo

Haga clic en **Mostrar más información** para ver la información detallada sobre el dispositivo.

- **Notificaciones:** muestra problemas con el producto de ESET instalado en el dispositivo/servidor. Haga clic en una notificación específica para ver la información detallada. Esta información solo está disponible si su dispositivo/servidor tiene una advertencia o una notificación crítica.
- **Información del producto:** muestra información sobre el producto instalado y la fecha de activación.
- **Información desuscripción:** muestra información sobre la suscripción que se usó para la activación y la próxima fecha de pago. Haga clic en [Abrir suscripción](#) para obtener más información.
- **Anti-Theft:** haga clic en **Abrir Anti-Theft** para administrar los [dispositivos protegidos por ESET Anti-Theft](#). Esta función solo está disponible si su dispositivo está protegido por ESET Anti-Theft.
- **Versión del producto**

Para conocer el estado de seguridad del dispositivo/dispositivo del servidor, consulte [Uso de la suscripción](#).

## Agregar dispositivo

Conecte su dispositivo a ESET HOME para ver y administrar todas las características al activar un dispositivo con una suscripción de ESET válida. En la aplicación móvil o el portal de administración de ESET HOME, puede editar la configuración de Anti-Theft (una característica de ESET Internet Security, ESET Smart Security Premium y ESET Mobile Security), agregar diferentes suscripciones, descargar productos en sus dispositivos, comprobar el estado de seguridad del producto o compartir suscripciones por correo electrónico.

Existen tres métodos para conectar su dispositivo:

- [Ya he instalado un producto ESET en mi dispositivo](#)
- [Conecte su dispositivo a ESET HOME enviando una solicitud de conexión](#)
- [Conecte su dispositivo a ESET HOME con un código QR](#)



No admitimos los siguientes caracteres en el nombre de un dispositivo:

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

## Proteger un dispositivo nuevo

### I. Descargue un producto ESET de ESET HOME

Si no está seguro del producto ESET que puede usar, descargue la protección directamente en su nuevo dispositivo desde el portal de ESET HOME. El instalador descargado le ofrecerá el producto ESET más completo y con más características para su suscripción.

1. [Ingresa a su ESET HOME cuenta](#).
2. En la pantalla principal, haga clic en **Mostrar todos los dispositivos** debajo de la **Sección** de dispositivos.
3. Haga clic en **+ Proteger dispositivo**. Puede proteger su dispositivo actual o enviar la protección a sus otros dispositivos siguiendo las instrucciones a continuación:



**[Para proteger este dispositivo:](#)** Descargue el instalador de productos ESET en el dispositivo en el que se encuentra actualmente y active el producto de ESET.

4. Para descargar el instalador en el dispositivo actual, haga clic en **Proteger este dispositivo** y en **Continuar**. Si no tiene unidades de suscripción disponibles, [quite algunos dispositivos](#), [compre una nueva suscripción](#) o aumente la capacidad de suscripción existente.



Cuando venza su suscripción, haga clic en **Renovar** o agregue una suscripción nueva haciendo clic en **¿Ya tiene una suscripción nueva o ya la renovó?**

5. Elija una suscripción, si tiene más de una suscripción elegible, y haga clic en **Continuar**. Para proteger su dispositivo [Windows Server](#), haga clic en **Haga clic aquí para descargar la protección antivirus para Windows Server** y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.



#### Proteja dispositivo Android.

Si protege un dispositivo Android, será redirigido a Google Play para descargar la última versión de ESET Mobile Security o directamente a la aplicación ESET Mobile Security si ya la ha descargado. Después de activar ESET Mobile Security, el dispositivo se [conectará automáticamente a su cuenta de ESET HOME](#).

Para dispositivos Android, también está disponible la versión gratuita de ESET Mobile Security.

6. Haga clic en **Descargar protección antivirus**.

7. Haga clic en **Entendido**.

8. Abra el instalador descargado y active el producto ESET.

✓ **Proteger otro dispositivo**: envíe al instalador del producto ESET para activar la protección en sus otros dispositivos.

4. Elija **Enviar un enlace de descarga por correo electrónico** y haga clic en **Continuar**.

5. Elija la suscripción y haga clic en **Continuar**. Si solo tiene una suscripción, se elegirá automáticamente.

6. Elija uno de los sistemas operativos y haga clic en **Continuar**. Verá el producto ESET con el sistema operativo que desea proteger.

- **Windows**: envíe un instalador que lo guíe a través de la instalación del producto ESET para el hogar de Windows.
- **macOS**: elija ESET Cyber Security, seleccione un idioma y envíe la protección.
- **Android**: envíe el enlace de descarga al dispositivo Android. El enlace lo redirige a Google Play para descargar la última versión de ESET Mobile Security o directamente a la aplicación ESET Mobile Security si ya la ha descargado.



Si no tiene una suscripción elegible para proteger el sistema operativo deseado, compre una nueva suscripción y [agréguela a su cuenta de ESET HOME](#). Si va a proteger un dispositivo Android, también hay disponible una versión gratuita de ESET Mobile Security.

- **Windows Server**: envíe protección de ESET Safe Server para un dispositivo Windows Server. Esta protección forma parte de su [nivel de suscripción de ESET Small Business Security](#).

7. Escriba una dirección de correo electrónico a la que pueda acceder en el dispositivo que desea proteger.

8. Haga clic en **Enviar protección antivirus** y se enviará un correo electrónico a la dirección ingresada.

9. Descargue el instalador desde el correo electrónico recibido y active el producto ESET según las instrucciones del instalador.

10. Haga clic en **Entendido**.

11. Después de activar correctamente el producto ESET en su dispositivo Windows, Windows Server o macOS, [conecte el dispositivo a su cuenta de ESET HOME](#). Después de activar ESET Mobile Security, el dispositivo se [conectará a su cuenta de ESET HOME](#).

## II. Instale el producto ESET y conéctelo a su cuenta ESET HOME

Siga las instrucciones de instalación de su producto ESET, que está disponible en función de la [suscripción que haya adquirido](#):

- [ESET NOD32 Antivirus](#)

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

## Producto de ESET ya instalado en un dispositivo existente

**i** Asegúrese de que su producto y versión de ESET [sean compatibles con ESET HOME](#).

Conecte cualquier dispositivo asociado anteriormente a su cuenta de ESET HOME (protegido por un producto activado con una suscripción elegible agregada a su cuenta) para restaurar la protección. En este caso, seleccione el dispositivo de la lista de dispositivos conectados anteriormente y abra el producto ESET para conectarlo manualmente:

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

### ✓ [Conectar un dispositivo sugerido a ESET HOME](#)

1. Visite el [portal web de ESET HOME](#).
  2. [Ingresa a su ESET HOME cuenta](#).
  3. En la pantalla de inicio, abra la sección **Dispositivos**.
  4. Desplácese hasta **Dispositivos sugeridos para la conexión** y seleccione el dispositivo adecuado.
  5. Haga clic en **Notificar al dispositivo**. ESET HOME le enviará una notificación para confirmar la conexión.
  6. En la ventana de notificación que se muestra en su producto de seguridad de ESET, haga clic en **Permitir** para administrar y ver la seguridad de su dispositivo.
- Ahora su dispositivo está conectado correctamente a su cuenta de ESET HOME.

**i** Este procedimiento también se aplica a la aplicación ESET HOME para dispositivos móviles.

### ✓ [Conecte su dispositivo a ESET HOME con un código QR](#)

1. Abra la ventana principal del programa de su producto ESET HOME.
  2. En las opciones del menú principal de la izquierda, haga clic en la **cuenta de ESET HOME > Conectar con ESET HOME**.
  3. Seleccione la opción **Explorar código QR**.
  4. Inicie sesión en la aplicación ESET HOME de su dispositivo móvil.
  5. Toque el ícono del menú principal ☰.
  6. Toque **Escanear código QR**.
  7. Toque **Conectar dispositivo**.
  8. En la ventana del programa de su producto ESET HOME, establezca el nombre de su dispositivo y haga clic en **Continuar**.
  9. Haga clic en **Listo**.
- Ahora su dispositivo está conectado a su cuenta ESET HOME.

## Quitar dispositivo

Cuando alcance el límite de suscripciones o estas estén en un estado de sobreusadas, deberá liberar algunos puestos de licencia mediante la desactivación de los dispositivos que ya no use. El producto de ESET instalado en el dispositivo no se desinstalará, pero se desactivará y el dispositivo perderá su protección. Después de desconectar el dispositivo, no podrá administrar y ver su seguridad en la cuenta de ESET HOME.

## Quitar un dispositivo de la suscripción y restablecer la clave de activación

Si su suscripción se filtra, le recomendamos que quite sus dispositivos y restablezca su **clave de activación**.

1. Inicie sesión en el portal web de [ESET HOME](#).
2. En la sección **Suscripciones**, haga clic en **Mostrar todas las suscripciones**.
3. Haga clic en el ícono de tres puntos ⋮ > **Quitar dispositivos** situado junto a la suscripción correspondiente.
4. Seleccione los dispositivos correspondientes o seleccione la casilla de verificación **Seleccionar todo**.



Si no reconoce los dispositivos que se muestran en la pantalla, seleccione la casilla de verificación **Restablecer clave de activación**.


5. Haga clic en **Quitar dispositivos**.
6. Se quitan los dispositivos seleccionados. La desactivación de los productos ESET puede tardar hasta seis horas en completarse. Haga clic en **Finalizar**; la nueva **clave de activación** se enviará a su dirección de correo electrónico y aparecerá en la pantalla.
7. [Reactive todos los dispositivos legítimos](#) con la nueva **clave de activación** o las credenciales de la cuenta de ESET HOME.



Para garantizar que no se produzcan más filtraciones, le recomendamos que [cambie la contraseña de ESET HOME](#) que usó para iniciar sesión en [home.eset.com](https://home.eset.com). Además, le recomendamos activar la [autenticación de dos factores](#) para aumentar la seguridad de su cuenta de ESET HOME.


# Desconectar o Desproteger y desactivar un dispositivo

## Un dispositivo de la suscripción específica en ESET HOME


1. En el portal web de ESET HOME, haga clic en **Mostrar todas las suscripciones** en la sección **Suscripciones**.
2. Seleccione la suscripción de la que desea quitar un dispositivo. Haga clic en **Abrir suscripción** para acceder a ella.
3. Haga clic en el ícono de tres puntos  situado junto al dispositivo que desea quitar.
4. En función de la categoría de unidad de suscripción:
  - a) Haga clic en **Desconectar** en el dispositivo en la categoría **Dispositivos conectados a su cuenta de ESET HOME**.
  - b) Haga clic en **Desproteger** en el dispositivo en la categoría **Otros dispositivos protegidos por su suscripción**.
5. Haga clic en **Desconectar dispositivo/Desproteger dispositivo** en la ventana Alerta para confirmar su decisión.

El producto de ESET del dispositivo se desactivará, no se desinstalará, y el dispositivo perderá su protección.

## Un dispositivo en ESET HOME

1. En el portal web de ESET HOME, haga clic en **Mostrar todos los dispositivos**.
2. Haga clic en el ícono de tres puntos  situado junto al dispositivo que desea desconectar.
3. Haga clic en **Desconectar**.
4. Haga clic en **Desconectar dispositivo** en la ventana Alerta para confirmar su decisión.

## ESET HOME en la aplicación

1. Inicie sesión en su aplicación de ESET HOME.
2. Toque **Dispositivos** en la pantalla de inicio para abrir la lista de todos sus dispositivos.
3. Toque el botón de los tres puntos .
4. Toque **Desconectar > Desconectar dispositivo**.



Tenga en cuenta que puede haber una leve demora antes de que pueda usar la protección liberada para otro dispositivo.

## Desconectar sin desactivar el dispositivo

El producto ESET instalado en el dispositivo se desconectará, no se desinstalará, y el dispositivo seguirá protegido.

## ESET HOME

Cierre sesión en su cuenta ESET HOME con el producto ESET de su dispositivo. El producto ESET permanecerá activado.

### ESET HOME en su producto ESET


1. Abra la ventana principal del programa de su producto ESET HOME.
2. En la esquina superior derecha, haga clic en ESET HOME > **Desconectarse de ESET HOME**.
3. Haga clic en **Desconectar**.

## ESET Anti-Theft

En nuestros viajes diarios desde el hogar hacia el trabajo u otros lugares públicos, nuestros dispositivos personales se encuentran en riesgo constante de ser perdidos o robados. Si alguna vez se pierde o le roban su dispositivo, ESET Anti-Theft le permite monitorear el uso de su dispositivo y hacer un seguimiento de su dispositivo perdido mediante el uso de la localización por dirección IP, que le ayuda a recuperar su dispositivo y proteger sus datos personales.


ESET Anti-Theft es una característica de ESET Smart Security Premium, ESET Internet Security y ESET Mobile Security que amplía la seguridad de nivel de usuario ante el robo o la pérdida de un dispositivo.

ESET Anti-Theft utiliza tecnologías modernas como la búsqueda de dirección IP geográfica, captura de imágenes con la cámara Web, protección de la cuenta del usuario y supervisión del dispositivo puede ayudarle a usted y a la organización de cumplimiento de la ley a ubicar su equipo o dispositivo si lo perdió o se lo robaron. ESET Anti-Theft le permite ver qué actividad se lleva a cabo en su equipo o dispositivo, lo que facilita el seguimiento.

 Las funciones Anti-Theft y Filtro de llamadas no se encuentran disponibles en tabletas que no son compatibles con llamadas, mensajerías o datos móviles.

## Las cuentas de Windows no están protegidas por una contraseña

Su cuenta de usuario de Windows no está protegida por una contraseña. Recibirá esta advertencia de optimización si al menos una cuenta de usuario no está protegida con una contraseña. Crear una contraseña para todos los usuarios (excepto la cuenta fantasma) en el equipo solucionará este problema.

 Una vez que haya establecido una contraseña, necesitará ingresarla cada vez que inicia sesión en su equipo.

### Windows 11/10

1. Abra Cuentas de usuario mediante un clic en **Inicio > Configuraciones > Cuentas de usuario > Opciones de inicio de sesión**.




2. Haga clic en **Contraseña > Agregar**.
3. Complete los campos **Nueva contraseña**, **Confirmar contraseña** y **Indicio de contraseña**.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. Haga clic en **Terminar**.

## Windows 8.1/8

1. Presione **Ctrl + Alt + Delete** en su teclado.
2. Haga clic en **Cambiar contraseña**.
3. Deje el campo **Contraseña anterior** en blanco.
4. Escriba la contraseña en los campos **Contraseña nueva** y **Confirmar contraseña** y presione **Intro**.

Si desea crear una contraseña para otra cuenta, siga los siguientes pasos:

- a) Con el mouse, diríjase a la esquina superior derecha del **Escritorio**, haga clic en **Configuraciones > Panel de control > Cuentas de usuario y seguridad familiar > Cuentas de usuario > Administrar otra cuenta**.
- b) Escoja el usuario que desea cambiar.
- c) Haga clic en **Crear una contraseña**.

 Necesita una cuenta de usuario del administrador para completar los pasos que figuran más arriba.

Para obtener información e instrucciones más detalladas, lea [Contraseñas en Windows: Preguntas frecuentes](#)

## Windows 7 o Windows Vista

1. Abra las cuentas de usuario mediante un clic en **Inicio > Panel de Control > Cuentas de usuario y seguridad familiar > Cuentas de usuario**.
2. Haga clic en **Crear una contraseña**.
3. Escriba la contraseña en los campos **Nueva contraseña** y **Confirmar nueva contraseña**.
4. Si le gustaría usar un indicio de contraseña, escriba el indicio en la casilla **Indicio de contraseña**.
5. Haga clic en **Crear una contraseña**.

También puede consultar los artículos de la base de conocimiento de Microsoft a continuación para obtener instrucciones detalladas:

- [Proteger su equipo con una contraseña](#)
- [Crear o cambiar una sugerencia de contraseña](#)

## Windows XP

1. Haga clic en **Inicio > Panel de control**.
2. Haga doble clic en **Cuentas de usuario**.
3. En la pestaña **Usuarios**, haga clic en el nombre del usuario para quien desea crear una nueva contraseña y luego haga clic en **Restablecer contraseña**.
4. En los campos **Nueva contraseña** y **Confirmar la nueva contraseña** escriba la contraseña que desea usar y luego haga clic en **Aceptar**.


## Problema con la cuenta fantasma

Los mensajes de notificación relacionados con la cuenta fantasma varían según la situación.

- **Consejo de seguridad: Establecer una “cuenta fantasma de Windows”**

- **Problema: Se necesita una cuenta fantasma de Windows**

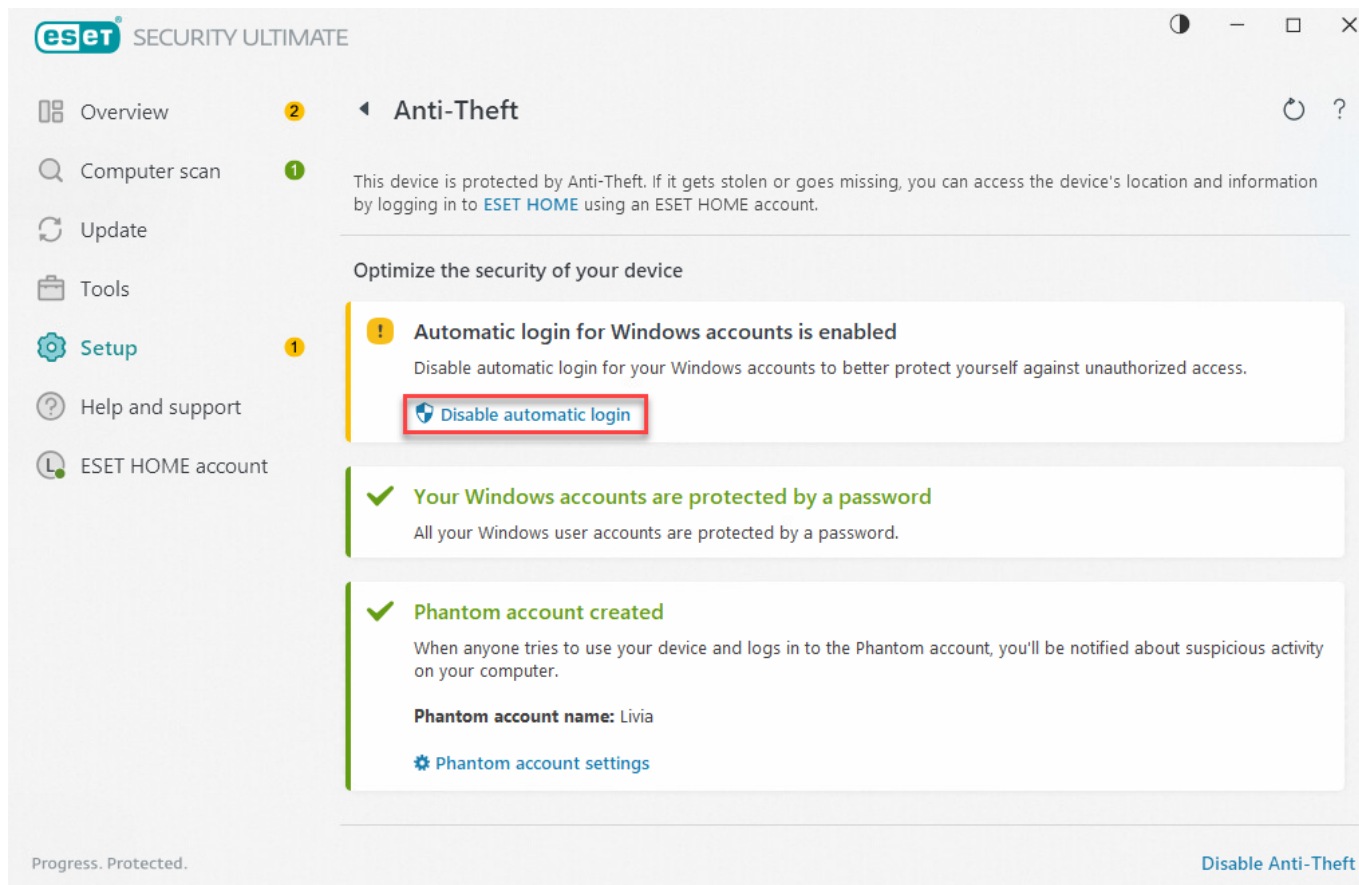
Si se creó la cuenta fantasma y usted marca su dispositivo como perdido, ESET Anti-Theft bloqueará el acceso a sus cuentas de usuario activas para proteger sus datos importantes. Cualquier persona que intente utilizar el dispositivo únicamente podrá utilizar la cuenta fantasma. La cuenta fantasma es una forma de cuenta de invitado con permisos limitados y se utilizará como la cuenta predeterminada del sistema hasta que el dispositivo se haya marcado como recuperado, lo que previene que cualquier persona inicie sesión en otras cuentas de usuario o acceda a datos del usuario. La cuenta fantasma ayuda a ESET Anti-Theft a recuperar su equipo perdido o robado al supervisar su ubicación y uso.

 Iniciar sesión en la cuenta fantasma cuando su equipo está en un estado normal activará una notificación con la información sobre actividad sospechosa en su equipo que se enviará a su correo electrónico en cualquier momento que inicie sesión en esta cuenta. Después de recibir la notificación, puede decidir si desea marcar el equipo como perdido.

Puede habilitar la cuenta fantasma ahora. Haga clic en **Crear** junto a **Estado de cuenta fantasma** desde la pestaña [Configuración](#) de la interfaz web de ESET Anti-Theft.

## El inicio de sesión automático para la cuenta real está habilitado

Si el inicio de sesión automático está habilitado para su cuenta real, su cuenta no está protegida contra el acceso no autorizado. Haga clic en **Deshabilitar inicio de sesión automático** para resolver este problema de optimización.



Para desactivar, de manera manual, el inicio de sesión automático en diferentes versiones de Windows, consulte los siguientes artículos de base de conocimiento de Microsoft:

- [Activar o desactivar el inicio de sesión automático en Windows 7, Windows 8 and Windows 10](#)
- [Clave de AutoAdminLogon en el Registro de Windows](#)

Iniciar sesión en la cuenta fantasma cuando su equipo está en un estado normal activará una notificación con la información sobre actividad sospechosa en su equipo que se enviará a su correo electrónico en cualquier momento que inicie sesión en esta cuenta. Después de recibir la notificación, puede decidir si desea marcar el equipo como perdido.



Siga únicamente los pasos que están relacionados con la desactivación de la característica de inicio de sesión automático.

## El inicio de sesión automático para la cuenta fantasma está habilitado

El inicio automático está habilitado para la Cuenta fantasma en su vehículo. Cuando el dispositivo está en el estado normal, no recomendamos utilizar el inicio de sesión automático porque puede provocar problemas con el acceso a su cuenta de usuario real o envía alarmas falsas sobre el estado faltante de su computadora.


Para deshabilitar el inicio automático haga clic en **Deshabilitar inicio de sesión automático** o consulte los artículos de base de conocimiento Microsoft en el [tema anterior](#).

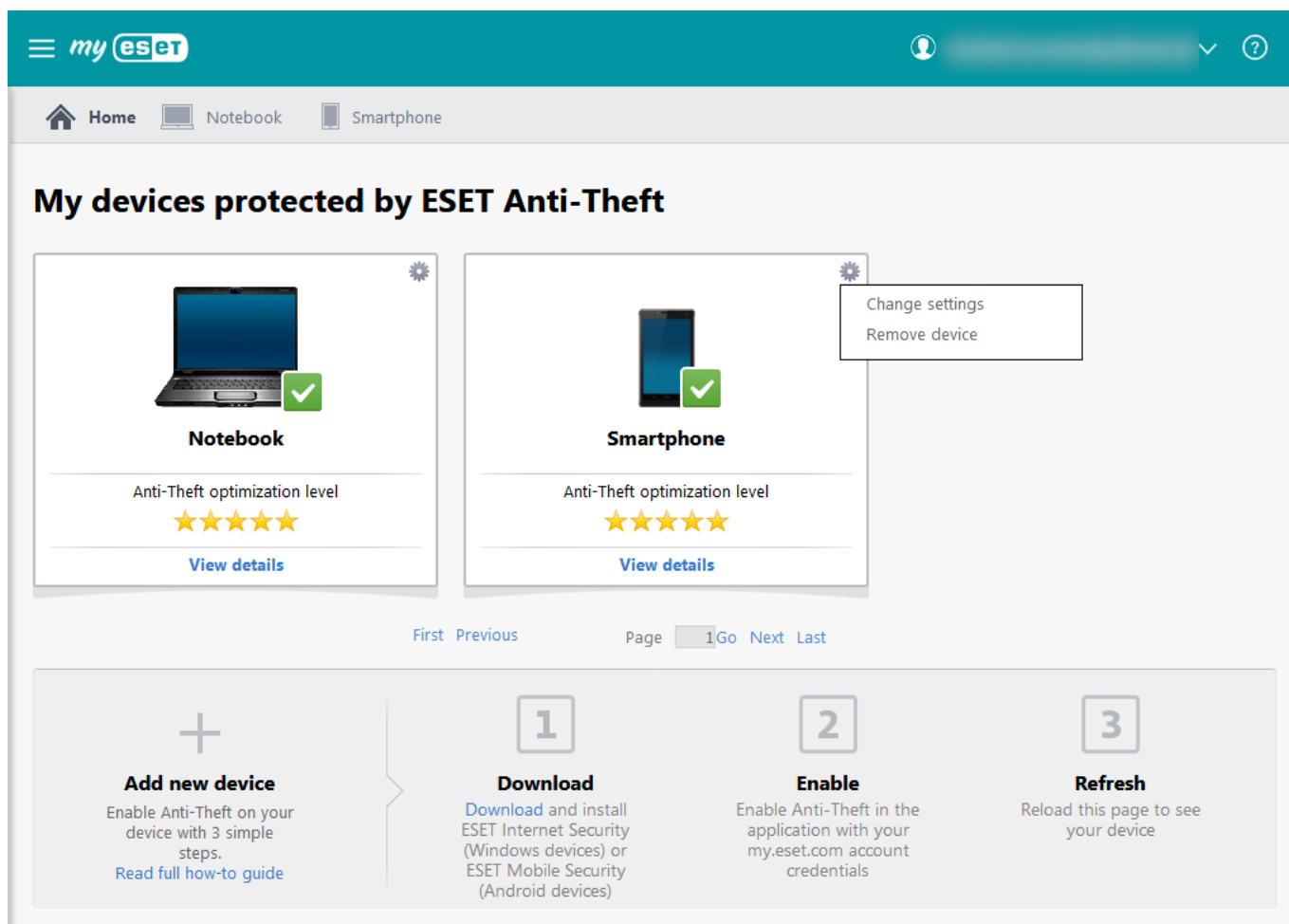
# Dispositivos protegidos por ESET Anti-Theft

Después de iniciar sesión en ESET Anti-Theft, verá una lista de dispositivos protegidos por ESET Anti-Theft.

[No veo ningún dispositivo; ¿cómo puedo agregar un dispositivo nuevo?](#)

## Mis dispositivos protegidos

Haga clic en el dispositivo deseado y el nombre del dispositivo en la sección del menú superior de la interfaz web del área privada de ESET Anti-Theft para ver el estado y la actividad del dispositivo (tales como ubicaciones IP o imágenes de cámaras web) o haga clic en la rueda  ubicada en la parte superior derecha para cambiar la configuración personalizada.



The screenshot shows the ESET Anti-Theft web interface. At the top, there's a teal header with the 'my eset' logo and a user profile icon. Below the header, a navigation bar includes 'Home', 'Notebook', and 'Smartphone' tabs. The main section is titled 'My devices protected by ESET Anti-Theft'. It displays two device cards: 'Notebook' and 'Smartphone'. Each card shows a device icon, a green checkmark, and an 'Anti-Theft optimization level' of 5 stars. Below each card is a 'View details' link. A settings menu is visible for the 'Smartphone' card, containing 'Change settings' and 'Remove device' options. At the bottom, there's a setup guide with four steps: 1. Add new device (with a plus icon), 2. Download (with a '1' icon), 3. Enable (with a '2' icon), and 4. Refresh (with a '3' icon). Each step includes brief instructions and a 'Read full how-to guide' link.

Es posible que el nivel de seguridad que se muestra en el **Nivel de optimización Anti-Theft** tenga los siguientes estados:

- Si no se detectan problemas: Nivel de seguridad = 5 estrellas
- Si solo se detecta un problema: Nivel de seguridad = 4 estrellas
- Si se detectan dos o tres problemas: Nivel de seguridad = 3 estrellas

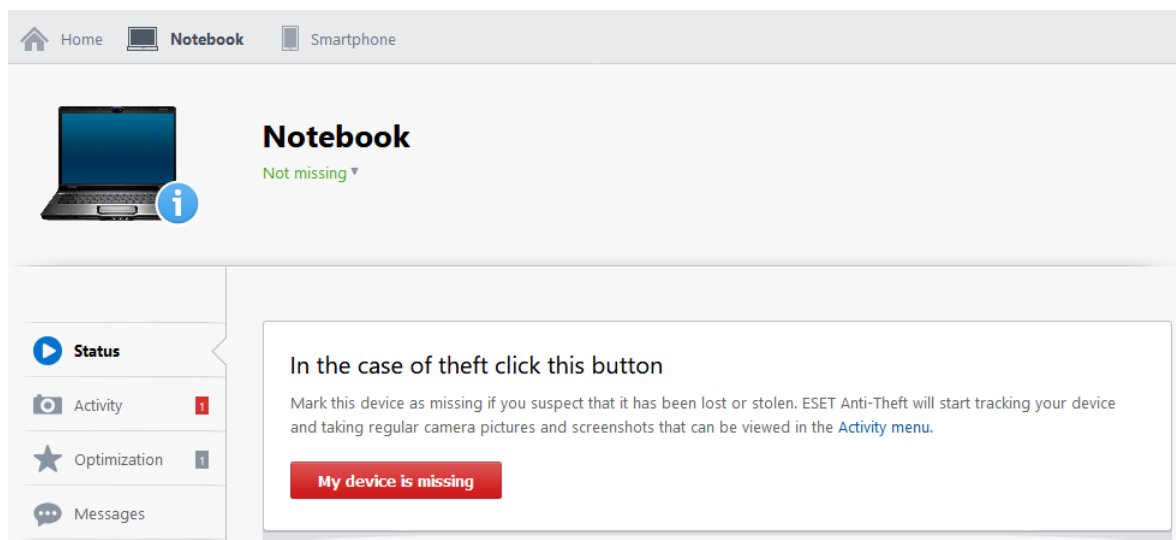
## No veo ningún dispositivo

Si no visualiza ningún dispositivo, habilite ESET Anti-Theft en ESET Internet Security, ESET Smart Security Premium o ESET Mobile Security usando las credenciales de su cuenta de ESET HOME.

Para obtener instrucciones adicionales acerca de la habilitación de ESET Anti-Theft, vea nuestra [guía de instrucciones](#).

## Estado

Para reportar un dispositivo como robado o perdido, seleccione el dispositivo y luego haga clic en **Mi dispositivo está perdido**.



Se tomarán las siguientes acciones:

- Recibirá una notificación por correo electrónico que el estado de su dispositivo se ha establecido como perdido.
- Cuando el dispositivo o el equipo perdido entre en línea, ESET Internet Security, ESET Smart Security Premium o ESET Mobile Security grabará la información en intervalos regulares. Estos datos se pueden ver en la pestaña [Actividad](#).
- El dispositivo perdido se reiniciará automáticamente a los pocos minutos de estar en línea.
- Si existe una cuenta fantasma de Windows, el dispositivo usará esta cuenta como la cuenta predeterminada e iniciará sesión automáticamente en ella. Esto evita que las personas inicien sesión en las cuentas de otros usuarios o que accedan a sus datos.


**i** Haga clic en **Ejecutar una prueba** para simular las actividades de recolección de datos realizadas por ESET Anti-Theft cuando su dispositivo está marcado como perdido.

## Recomendaciones importantes

Es muy recomendable que tome las siguientes acciones para mitigar el daño potencial ocasionado por los criminales:

- *Conserve los detalles de registro a su cuenta de ESET HOME solo con usted:* - esto se refiere a no compartir el nombre de usuario y la contraseña que se utilizan para iniciar sesión en la interfaz web de ESET Anti-Theft. Recomendamos que no guarde las credenciales de inicio de sesión en su navegador web.
- *Cambie la contraseña de su cuenta de correo electrónico:* especialmente si usa programas de correo electrónico como Outlook Express, Mozilla Thunderbird o si tiene contraseñas de correo Web almacenadas en su explorador Web (por ejemplo, la contraseña de su cuenta de Gmail).
- Cambie su contraseña de banca de Internet y revise si hay transacciones sospechosas en sus cuentas bancarias.
- *Cambie las contraseñas para todas las presencias de medios sociales:* esto se refiere principalmente a las redes sociales como Facebook o Twitter.

Haga clic en **Recuperé mi dispositivo** para que el estado del dispositivo vuelva a **Normal**. El dispositivo se reiniciará y se reactivará su cuenta de usuario normal.

 El período de seguimiento predeterminado es de 14 días. 5 días antes del vencimiento, recibirá un correo electrónico de ESET que le indicará que revise el estado de su dispositivo.

## Estados de ESET Anti-Theft

Los estados de ESET Anti-Theft pueden ser los siguientes:

- **No perdido, optimizado:** valor predeterminado y deseado (antes **estado normal**); el dispositivo no está marcado como perdido.
- **No perdido, no optimizado:** el dispositivo no está marcado como perdido, pero se han encontrado problemas de [optimización](#).
- **Marcado como Estado perdido:** se ha informado del robo o la pérdida del dispositivo, ESET Anti-Theft registra datos.
- **Estado sospechoso:** inicio de sesión automático correcto en la cuenta fantasma.

## Actividad

En esta sección puede ver o descargar lo siguiente:

- La ubicación IP geográfica de su dispositivo
- Fotografías de cámara Web desde su dispositivo
- Capturas de imágenes de su escritorio



Observe que si su dispositivo no se puede conectar a Internet no es posible recuperar ningún dato. Le recomendamos que habilite las notificaciones en la pestaña [Configuración](#).

## Verifique si Anti-Theft está funcionando en su dispositivo

Puede ejecutar una prueba para ver qué sucede actualmente en su dispositivo:

1. Haga clic en **Ejecutar una prueba** para revisar la funcionalidad de ESET Anti-Theft en su dispositivo.
2. Después de unos minutos, se le solicitará que confirme la creación de capturas de pantalla y registros de ubicación en ESET Mobile Security, ESET Internet Security o ESET Smart Security Premium.
3. ESET Anti-Theft ejecutará una prueba y recopilará los datos mencionados. También recibirá una notificación por correo electrónico sobre las fotos y capturas de pantalla recopiladas.
4. Una vez que comparte los datos, puede hacer clic en **Descargar actividad** para descargar el archivo que incluye toda la información de las imágenes, capturas y ubicación disponibles para su dispositivo.

## Datos disponibles a través de ESET Anti-Theft en ESET HOME

Aquí puede ver previamente las imágenes de la cámara Web y capturas de pantalla tomadas desde su dispositivo. Existe una fecha y hora de creación que se muestra bajo cada imagen así como también iconos que le permiten resaltar o eliminar la imagen.

## Información que reunimos y cómo la utilizamos

Toda la información reunida acerca de su dispositivo se almacena de forma segura en los servidores de ESET.

ESET recopila información con fines de desarrollo, personalización de servicios y atención al cliente. ESET está comprometido a tomar todas las medidas necesarias para proteger y reducir el riesgo de acceso no autorizado, uso indebido o incorrecto de su información personal. Para conocer más sobre qué información recopilamos y cómo la usamos, consulte nuestra [Política de privacidad](#).

## Ubicaciones

La pestaña **Ubicaciones** en la sección **Actividad** contiene una lista de geolocalizaciones IP recopiladas de su dispositivo Android perdido (móvil o tableta). Para que esta información esté disponible, su dispositivo debe tener acceso a internet.

Si ESET Anti-Theft no puede determinar la ubicación de su dispositivo, consulte [No hay ubicación disponible](#) para obtener asistencia y solucionar su problema.

## Imágenes (solo dispositivo Android)

La pestaña **Imágenes** en la sección **Actividad** contiene las fotografías tomadas por su dispositivo toda vez que se detecta una actividad sospechosa, o bien, cuando se marca su dispositivo como robado. Para que esta información esté disponible, su dispositivo debe tener acceso a Internet.

Haga clic en el ícono de la estrella, ubicado junto a la imagen, para marcarla como **Importante**. Las imágenes importantes no se quitan una vez transcurridos 14 días y puede accederse a ellas de manera sencilla al filtrar únicamente según las imágenes importantes.

Para descargar la imagen, haga clic en la imagen que quiere descargar y, luego, en el botón **Descargar imagen**.

Las imágenes y las capturas de pantalla tomadas desde dispositivos Windows están ubicadas en la pestaña [Actividad](#).

## Direcciones IP

La pestaña **Direcciones de IP** en la sección **Actividad** contiene una lista de las direcciones IP compartidas de su dispositivo perdido. Para que esta información esté disponible, su dispositivo debe tener acceso a Internet.

**i** las direcciones IP en la lista son en su mayoría direcciones IP públicas asignadas por un ISP (Proveedor de servicio de Internet) a un dispositivo de red tal como un router de Wi-Fi.

La información proporcionada incluye:

- Dirección IP (IPv4)
- ISP, frecuencia de las conexiones establecidas desde su dispositivo
- La fecha y la hora de la última vez que el dispositivo accedió a Internet.

Haga clic en **Todo** para mostrar todas las instancias de conexión.

## Se informó un comportamiento sospechoso

Un usuario con un dispositivo Android (móvil o tableta) registrado en ESET HOME recibirá un correo electrónico de ESET con la leyenda “Se informó un comportamiento sospechoso” cuando se detecte una o más de las siguientes actividades en el dispositivo:

- **Se introdujo un código de pantalla de bloqueo incorrecto varias veces:** recibirá esta advertencia después del segundo intento de código de pantalla de bloqueo incorrecto.
- **Se reemplazó la tarjeta SIM**
- **ESET Mobile Security se eliminó de la lista de administradores de dispositivos:** ESET Mobile Security requiere privilegios de administrador para supervisar comportamientos sospechosos y realizar acciones en caso de robo de un dispositivo. Para agregar ESET Mobile Security a la lista de administradores de dispositivos, vaya a Configuración de Android > **Seguridad** > **Administradores de dispositivos** > **ESET Mobile Security** y, a continuación, **Activar**.

Si cree que su dispositivo está extraviado o fue robado, consulte la sección [Qué hacer en caso de robo](#) para obtener instrucciones paso a paso sobre como comenzar a recuperar su dispositivo.

## Optimización

La optimización de ESET Anti-Theft es una evaluación técnica medible del estado de seguridad de su equipo o dispositivo. Si realiza esta tarea, se examinará su sistema en busca de los siguientes problemas.



## Usuarios de Windows:

- [Las cuentas de Windows no están protegidas por una contraseña](#)
- [Problema con la cuenta fantasma](#)
- [El inicio de sesión automático para la cuenta real está habilitado](#)
- [El inicio de sesión automático para la cuenta fantasma está habilitado](#)

Lea el siguiente artículo de la base de conocimiento para obtener instrucciones ilustradas para resolver problemas de optimización:

[Optimice su dispositivo para Anti-Theft en productos hogareños de ESET Windows](#)

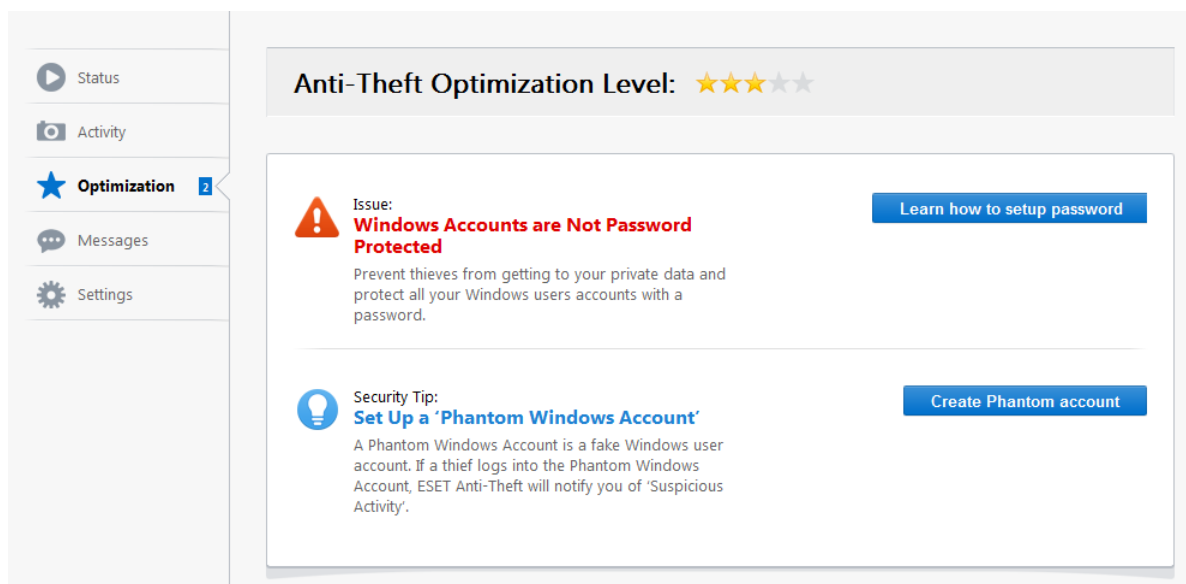
## Usuarios de Android:

- [Servicios de localización desactivados](#)
- [Satélites de GPS no utilizados](#)
- [Bloqueo de pantalla no asegurado](#)
- [Datos móviles desactivados](#)
- [Servicios de Google Play ausentes](#)

---

Es posible que el nivel de seguridad que se muestra en el **Nivel de optimización Anti-Theft** tenga los siguientes estados:

- Si no se detectan problemas: Nivel de seguridad = 5 estrellas
- Si solo se detecta un problema: Nivel de seguridad = 4 estrellas
- Si se detectan dos o tres problemas: Nivel de seguridad = 3 estrellas



## Servicios de localización desactivados

Para habilitar los servicios de localización en su dispositivo, debe habilitar la **Precisión de localización de Google** en el dispositivo. [Este método puede variar en función del fabricante.](#)

Dispositivos Android en stock (Un dispositivo Android con una versión básica del sistema operativo Android sin modificaciones del fabricante. Por ejemplo, todos los dispositivos Google Pixel, Nokia 8.3, Xiaomi Mi A3):

1. Haga clic en **Configuración > Ubicación**. En **Ubicación**, hay varios [servicios basados en la ubicación](#).
2. Toque el botón de alternancia **Precisión de ubicación de Google** para habilitar este servicio.

## Servicios de GPS no usados

Para usar el GPS en su dispositivo, debe permitir los servicios de localización en la configuración de su dispositivo.

Dispositivos Android en stock (Un dispositivo Android con una versión básica del sistema operativo Android sin modificaciones del fabricante. Por ejemplo, todos los dispositivos Google Pixel, Nokia 8.3, Xiaomi Mi A3):

1. Toque **Configuración > Ubicación**.
2. Toque el botón de alternancia **Usar ubicación** para habilitar los servicios de localización.

## Bloqueo de pantalla no asegurado

Para proteger su dispositivo con un código de bloqueo de pantalla, una contraseña, un código de identificación personal (PIN) o un patrón, navegue hacia la configuración de Android > **Seguridad y privacidad > Desbloquear dispositivo** y seleccione una de las opciones disponibles. La mayoría de los dispositivos de Android ofrece **deslizamiento, desbloqueo por reconocimiento facial, rostro y voz, huella digital, patrón, PIN o contraseña**.

Si alguien intenta desbloquear su dispositivo con un código incorrecto, ESET Anti-Theft le notificará acerca de esta actividad sospechosa mediante una notificación en su dispositivo.

## Datos móviles desactivados

Para habilitar la conexión a datos móviles en su dispositivo, vaya a **Configuración > Redes e Internet > Red móvil** y seleccione **Datos móviles**.

La ruta de esta configuración puede variar según el fabricante del dispositivo. Consulte la documentación de su dispositivo para obtener información más específica.

## Servicios de Google Play ausentes

ESET Anti-Theft usa los servicios de Google Play para proporcionar comandos a su dispositivo en tiempo real y mostrar las notificaciones push. Si estos servicios están desactivados o no se encuentran en su dispositivo, se limitarán las funciones de ESET Anti-Theft que se administran desde ESET HOME.

ESET Mobile Security requiere que los servicios de Google Play funcionen correctamente. ESET Mobile Security no es compatible con dispositivos sin servicios de Google Play, como algunos dispositivos Huawei.

## Mensajes

ESET Anti-Theft le permite enviar los mensajes personalizados para su dispositivo perdido/robado usando **Mensajes**. La funcionalidad **Mensajes** solo se habilita cuando su dispositivo se encuentra en [Estado perdido](#).



Le recomendamos considerar el uso de esta característica cuidadosamente y usar esta característica solo después de que [se reunieron suficientes datos para dar seguimiento al dispositivo](#). Si no hay ubicaciones disponibles y un ladrón observa su mensaje, se pueden desactivar de su dispositivo y puede perder la capacidad de darle seguimiento

En la pestaña **Mensajes** puede establecer un mensaje de texto como papel tapiz para la Cuenta fantasma en su dispositivo. Escriba su mensaje en el campo **Texto del mensaje**.

Puede establecer una **imagen de segundo plano** personalizada con el texto del mensaje seleccionando la opción **Nuevo mensaje** en la pestaña **Mensajes** del equipo en el que se ejecuta Windows. La pestaña [Actividad](#) se utilizará como fondo con el mensaje. Esta opción solo está disponible para dispositivos Windows.

Haga clic en **Vista previa y enviar** para ver cómo lucirá un mensaje antes de enviarlo. Una vez que haya hecho clic en **Enviar a dispositivo**, su mensaje se enviará 5 minutos después de que su dispositivo perdido entra en línea y aparecerá automáticamente dentro del papel tapiz en segundo plano de su dispositivo robado/perdido.

## Plantillas recomendadas de mensajes

- Este dispositivo se reportó como perdido y se le está dando seguimiento. Póngase en contacto con la policía o el dueño del dispositivo inmediatamente a [my@email.com]
- Por favor regrese mi dispositivo.
- Este dispositivo ha sido robado. Hemos registrado imágenes tuyas desde la cámara web recientemente y ya hemos contactado a la policía. ¡Devuélvalo al dueño del dispositivo de inmediato!

## Cómo cancelar un mensaje que haya enviado a su dispositivo

- 1.Haga clic en la pestaña **Historial de mensajes** a la izquierda.
- 2.Haga clic en **Cancelar** para que ya no se vuelva a mandar un mensaje.

## Historial de mensajes

Aquí puede ver el historial de mensajes que ha enviado a su dispositivo perdido o robado.

Haga clic en **Vista previa** para mostrar una vista previa de cualquier mensaje creado anteriormente. También se muestran aquí la hora de la creación y el estado del envío. Para volver a enviar un mensaje que ya envió a su dispositivo anteriormente, haga clic en **Volver a enviar**. Haga clic en **Cancelar** para que ya no se vuelva a mandar un mensaje.

# Configuración

En esta sección, usted puede:

- Cambiar el nombre de un dispositivo
- Asignar un icono al dispositivo para una mejor identificación visual
- Cambiar el intervalo de exploración para un dispositivo perdido
- Seleccionar qué mensajes de notificación están activos

**Estado de la cuenta fantasma:** una cuenta fantasma no se crea de forma predeterminada. Haga clic en **Crear** y escriba el **nombre de la cuenta fantasma de Windows** correspondiente. Esta opción solo está disponible para dispositivos Windows.

**Intervalo de exploración:** cuando se detecta un estado sospechoso, ESET Anti-Theft toma capturas de pantalla del escritorio o la cámara web, y registra periódicamente datos geográficos.

**Notificación que el dispositivo comenzó a enviar datos de supervisión:** recibirá una notificación por correo electrónico la primera vez que los datos ya estén disponibles en la pestaña [Actividad](#). No se enviará ningún otro correo electrónico hasta que restablezca el estado de perdido a normal o al revés.

**Notificación sobre estado sospechoso:** recibirá una notificación por correo electrónico cuando su dispositivo cambie su estado a [estado sospechoso](#).

**Notificación sobre el vencimiento del estado perdido:** 5 días antes del vencimiento, se le solicitará que amplíe el período de supervisión por medio de correo electrónico (únicamente en el estado perdido).

**Última ubicación conocida:** ESET Anti-Theft guarda la ubicación del dispositivo cuando la batería comienza a bajar. Esta opción se encuentra disponible únicamente para dispositivos Android.

**Contraseña de seguridad:** esta opción solo está disponible para dispositivos Android con versiones anteriores de ESET Mobile Security. Puede cambiar la contraseña de seguridad del dispositivo desde el portal de ESET Anti-Theft.

**Desbloquear dispositivo:** para obtener más información, consulte la guía del usuario en línea de [ESET Mobile Security](#).

**Desactivar ESET Anti-Theft:** si se desactiva ESET Anti-Theft, el dispositivo ya no está protegido por ESET Anti-Theft y la supervisión del dispositivo se detiene. Si ya ha encontrado el dispositivo y desea controlarlo, seleccione No perdido. Esta opción solo está disponible para dispositivos Android.

**Quitar dispositivo:** esta acción elimina todos los datos relacionados con este dispositivo. Todos los cambios en el sistema del cliente se llevarán a cabo después de que aparezca en línea.


## Cómo

Este capítulo se trata de preguntas frecuentes y problemas comunes. Haga clic en un tema para obtener instrucciones para resolver su problema:

- [Cómo agregar un nuevo dispositivo](#)
- [Qué hacer en caso de robo](#)
- [No hay ubicación disponible](#)

Si no encuentra la solución al problema o la pregunta aquí, puede intentar buscarlo en nuestra [Base de conocimiento](#) en línea, que se actualiza con regularidad.

Si es necesario, puede comunicarse con [soporte técnico de ESET](#) con sus preguntas o problemas usando el formulario de contacto disponible en el panel de **Ayuda y soporte** de su producto ESET.

Para enviar una solicitud de soporte desde su dispositivo Android, toque el ícono de Menú  en la pantalla principal de ESET Mobile Security (o presione el botón **Menú** de su dispositivo) y toque **Atención al cliente > Atención al cliente**. Complete todos los campos requeridos. ESET Mobile Security incluye registro avanzado para ayudar a diagnosticar posibles problemas técnicos. Para proporcionar a ESET un registro detallado de la aplicación, asegúrese de que esté seleccionado **Registro de la aplicación** (predeterminado). Toque **Enviar** para enviar su solicitud. Un especialista de Atención al Cliente de ESET lo contactará a la dirección de correo electrónico que proporcionó.

## Agregar nuevo dispositivo ESET Anti-Theft

Siga las instrucciones a continuación para proteger su equipo y sus datos de los ladrones. Especifique si está agregando un dispositivo de Windows o de Android:

- [Agregar un nuevo dispositivo de Windows](#)
- [Agregar un nuevo dispositivo de Android](#)



No puede añadir un dispositivo nuevo directamente desde el portal web de ESET HOME. Puede añadir uno o múltiples dispositivos asignados a su cuenta ESET HOME directamente desde ESET Internet Security, ESET Smart Security Premium o ESET Mobile Security.

## Agregar un nuevo dispositivo de Windows

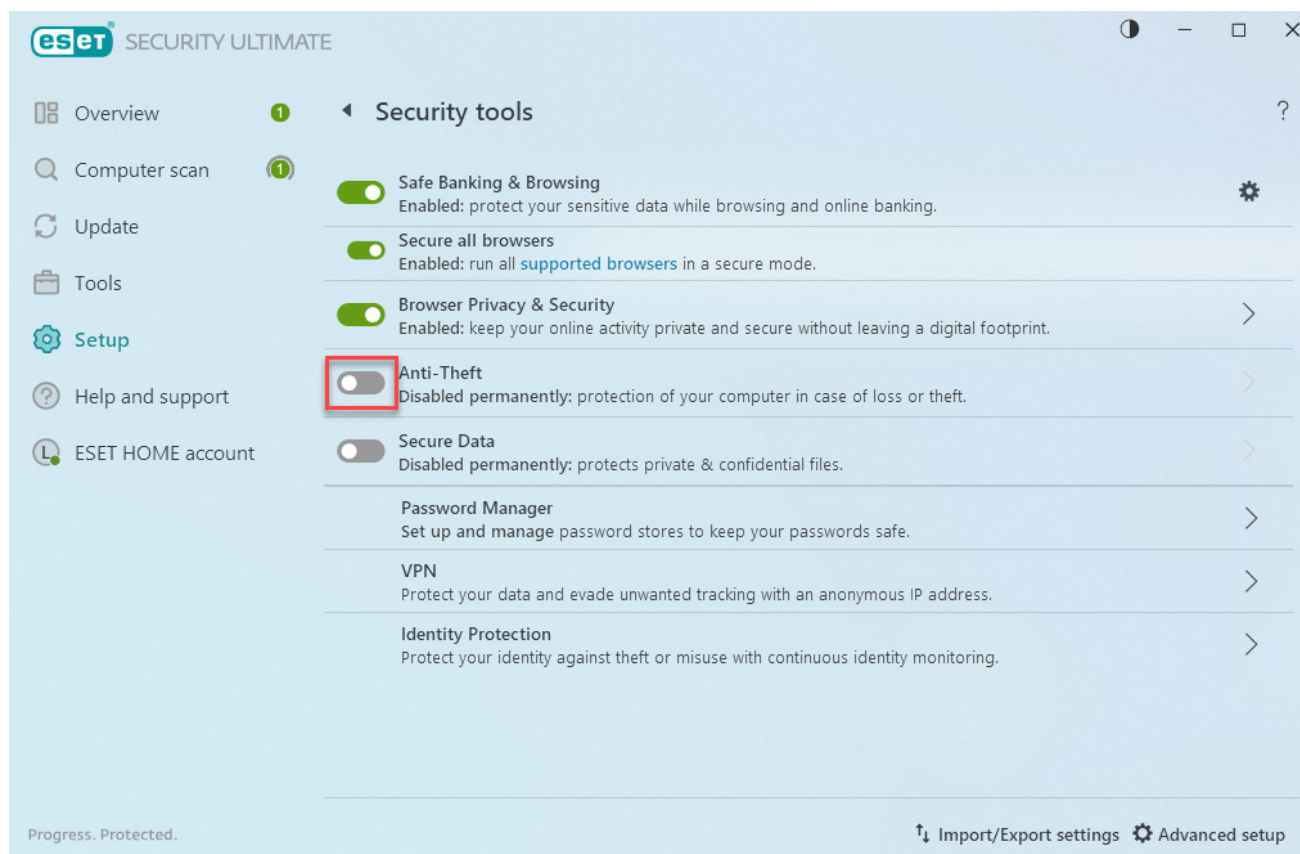


No se prevé el uso de ESET Anti-Theft en Microsoft Windows Home Server.

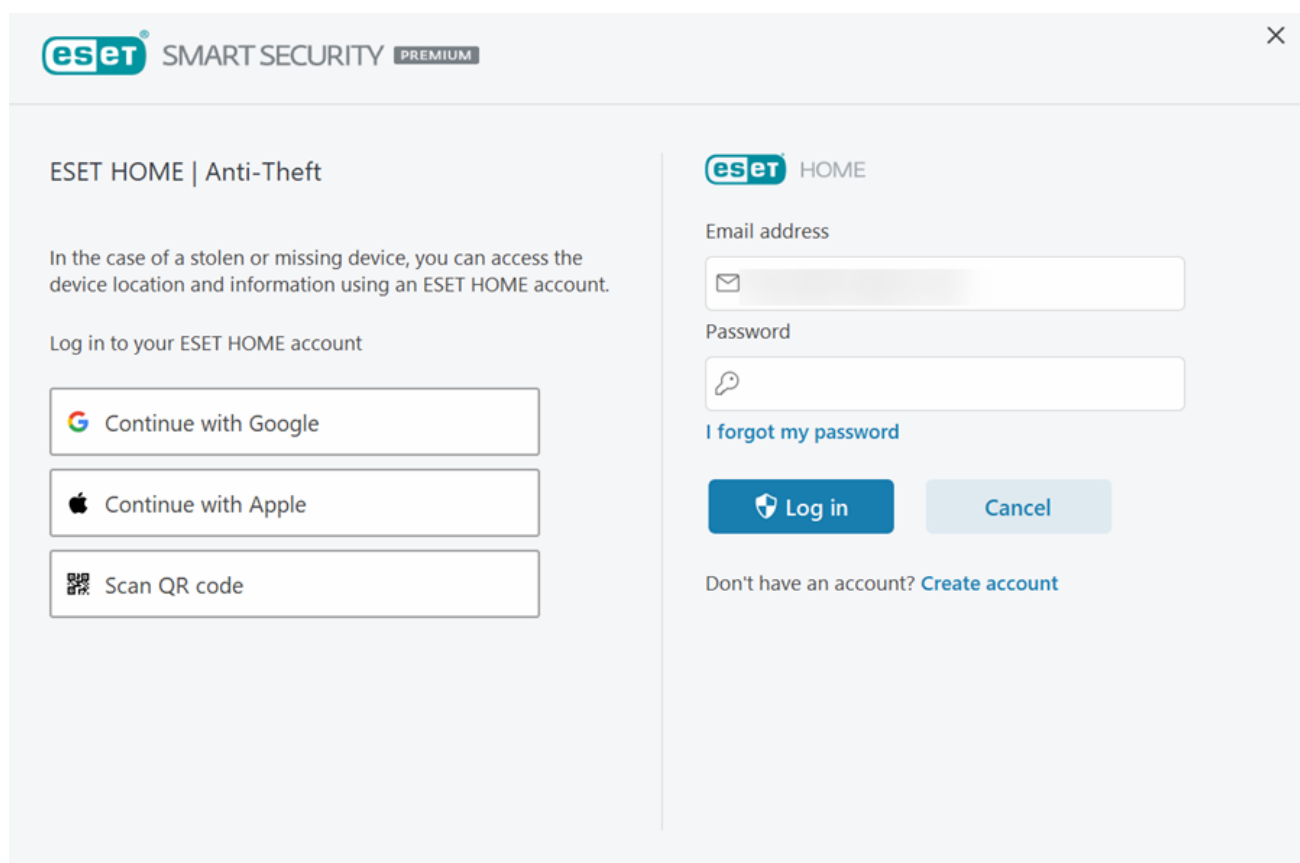
Tras instalar y activar su producto de ESET, se le pedirá que configure herramientas de seguridad de ESET adicionales. Para activar ESET Anti-Theft, haga clic en **Activar** junto a la opción **Anti-Theft** [y continúe con el paso 3.](#)

[Consulte las instrucciones ilustradas \(recomendado\).](#)

1. [Para abrir su producto de ESET](#), haga doble clic en el icono de ESET en la barra de tareas.
2. En el menú principal de la izquierda, haga clic en **Configuración > Herramientas de seguridad** y haga clic en el botón de alternancia de Anti-Theft para habilitar ESET Anti-Theft.



3. Para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME, utilice el inicio de sesión social, escanee el código QR o escriba sus credenciales de ESET HOME (dirección de correo electrónico y contraseña) y haga clic en **Iniciar sesión**. Si no tiene una cuenta de ESET HOME, haga clic en [Crear cuenta](#).



4. Escriba el nombre de un dispositivo y haga clic en **Continuar**.

5. Anti-Theft está activado y su dispositivo está asociado a su característica Anti-Theft visible en la sección del portal de ESET HOME > ESET Anti-Theft. Haga clic en **Listo**.

6. La ventana de ESET Anti-Theft se abre automáticamente. [Optimice la seguridad de su dispositivo](#) y haga clic en **Crear cuenta fantasma**. La cuenta fantasma le ayuda a recuperar su dispositivo dañado o robado. Se necesita una cuenta fantasma para utilizar todas las características de ESET Anti-Theft.

7. Haga clic en **Crear**. El nombre predeterminado de la cuenta fantasma es "Alex". No es necesario cambiar el nombre de la cuenta fantasma.



Cuando reciba el mensaje de error "**Ha fallado la creación de la cuenta fantasma**", póngase en contacto con el [soporte técnico de ESET](#).

8. Tras crear la cuenta fantasma, su cuenta de ESET Anti-Theft está totalmente optimizada. Su dispositivo muestra un estado de **No perdido** en [anti-theft.eset.com](https://anti-theft.eset.com).

Desde la sección [Mis dispositivos](#) puede acceder a todos los dispositivos relacionados con su cuenta de ESET HOME. Esto puede resultar útil para solucionar problemas en el futuro.

---

## Agregar un nuevo dispositivo de Android

Después de instalar ESET Mobile Security y de activarlo con su suscripción de ESET Mobile Security, asocie su dispositivo a su cuenta de ESET HOME si aún no lo ha hecho.

[Consulte las instrucciones ilustradas \(recomendado\)](#).

1. Toque **Anti-Theft** en la pantalla principal de ESET Mobile Security.
2. Toque **Activar**. Si su dispositivo ya está conectado a ESET HOME, [vaya al paso 6](#).
3. Para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME, use el inicio de sesión social, escanee el código QR o ingrese su dirección de correo electrónico y la contraseña y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**. Si no tiene una cuenta, toque **Crear cuenta**.
4. Escriba la dirección de correo electrónico y la contraseña de su cuenta de ESET HOME, confirme la contraseña y, a continuación, toque **Acepto los Términos y condiciones de ESET > Crear**.
5. Para verificar su nueva cuenta, haga clic en el vínculo de verificación enviado a su dirección de correo electrónico y, a continuación, toque **Continuar**.
6. Toque **Permitir/Continuar** o **Activar** para permitir todos los permisos necesarios. Para que la característica ESET Anti-Theft funcione correctamente, deben concederse todos los permisos.
7. Para proteger la configuración importante de ESET Mobile Security, introduzca un **PIN**, toque la casilla de verificación y confirme su **PIN**.
8. **Dispositivos con tarjetas SIM:** para **Confiar en esta tarjeta SIM**, toque **Confiar**. Esta configuración agrega su tarjeta SIM actual a la lista de confianza. De lo contrario, toque **Omitir**.  
**Dispositivos sin tarjeta SIM:** [vaya al paso 10](#).

9. **ESET Mobile Security 8.x y versiones posteriores:** para habilitar la funcionalidad de la tarjeta SIM de confianza, toque **Confiar**. ESET crea un identificador único en su tarjeta SIM y en sus contactos. No elimine este identificador de la lista de contactos, de lo contrario corre el riesgo de bloquear el dispositivo.

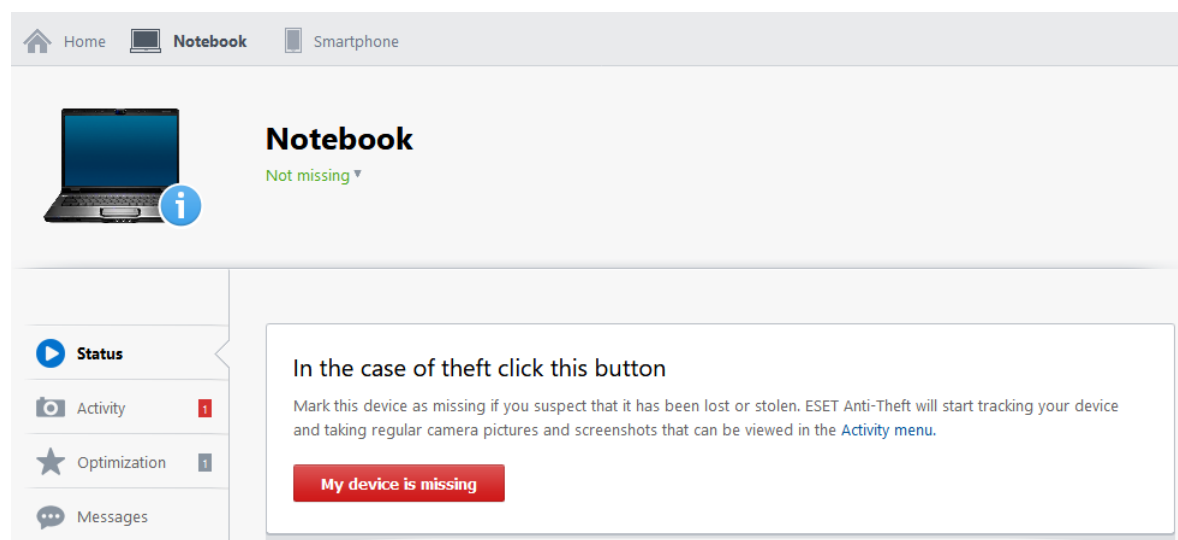
10. Ahora, su dispositivo se encuentra completamente optimizado para Anti-Theft.

## Qué hacer en caso de robo

Marque un equipo o dispositivo como perdido si sospecha que está perdido o se lo han robado. Haga esto desde la interfaz Web de [ESET Anti-Theft](#), seleccione el dispositivo que perdió y haga clic en **Estado** y luego haga clic en **Mi dispositivo está perdido**.

ESET Anti-Theft prohibirá el acceso a todas las cuentas excepto la cuenta fantasma (solo dispositivos Windows) y empezará a tomar fotografías regulares con la cámara y capturas de pantalla que se pueden ver en el menú [Actividad](#).

Para reportar un dispositivo como robado o perdido, seleccione el dispositivo y luego haga clic en **Mi dispositivo está perdido**.



Se tomarán las siguientes acciones:

- Recibirá una notificación por correo electrónico que el estado de su dispositivo se ha establecido como perdido.
- Cuando el dispositivo o el equipo perdido entre en línea, ESET Internet Security, ESET Smart Security Premium o ESET Mobile Security grabará la información en intervalos regulares. Estos datos se pueden ver en la pestaña [Actividad](#).
- El dispositivo perdido se reiniciará automáticamente a los pocos minutos de estar en línea.
- Si existe una cuenta fantasma de Windows, el dispositivo usará esta cuenta como la cuenta predeterminada e iniciará sesión automáticamente en ella. Esto evita que las personas inicien sesión en las cuentas de otros usuarios o que accedan a sus datos.

**i** Haga clic en **Ejecutar una prueba** para simular las actividades de recolección de datos realizadas por ESET Anti-Theft cuando su dispositivo está marcado como perdido.



## Recomendaciones importantes

Es muy recomendable que tome las siguientes acciones para mitigar el daño potencial ocasionado por los criminales:

- *Conserve los detalles de registro a su cuenta de ESET HOME solo con usted:* - esto se refiere a no compartir el nombre de usuario y la contraseña que se utilizan para iniciar sesión en la interfaz web de ESET Anti-Theft. Recomendamos que no guarde las credenciales de inicio de sesión en su navegador web.
- *Cambie la contraseña de su cuenta de correo electrónico:* especialmente si usa programas de correo electrónico como Outlook Express, Mozilla Thunderbird o si tiene contraseñas de correo Web almacenadas en su explorador Web (por ejemplo, la contraseña de su cuenta de Gmail).
- Cambie su contraseña de banca de Internet y revise si hay transacciones sospechosas en sus cuentas bancarias.
- *Cambie las contraseñas para todas las presencias de medios sociales:* esto se refiere principalmente a las redes sociales como Facebook o Twitter.

Haga clic en **Recuperé mi dispositivo** para que el estado del dispositivo vuelva a **Normal**. El dispositivo se reiniciará y se reactivará su cuenta de usuario normal.



El período de seguimiento predeterminado es de 14 días. 5 días antes del vencimiento, recibirá un correo electrónico de ESET que le indicará que revise el estado de su dispositivo.

## Geubicación de IP del dispositivo

Si no hay disponible ninguna información relacionada con la ubicación de su dispositivo, puede intentar ubicar su dispositivo con las direcciones IP obtenidas del dispositivo (consulte la pestaña [Direcciones IP](#)) usando el siguiente servicio en línea: [www.who.is](http://www.who.is)

Si le roban el dispositivo, con la ayuda de una organización encargada del cumplimiento de la ley, el proveedor de servicios de Internet de la dirección IP pública detectada podría ayudar a localizar el dispositivo con la dirección IP privada detrás del NAT (no visible desde Internet).

## No hay ubicación disponible

Existe la posibilidad que ESET Anti-Theft no pueda determinar la ubicación de su dispositivo debido a las siguientes razones:

1. No se compartieron datos desde el dispositivo.

Los datos se comparten únicamente si el dispositivo está marcado como perdido. Para marcar su dispositivo como perdido, haga clic en **Mi dispositivo está perdido** en la pestaña [Estado](#) del dispositivo.

2. El dispositivo perdido no está conectado a Internet.

El dispositivo debe estar conectado a Internet para que ESET Anti-Theft determine su ubicación.

3. No hay suficientes datos con relación a la ubicación del dispositivo.

Sea paciente y deje pasar más tiempo para que ESET Anti-Theft comparta suficientes datos para determinar la ubicación del dispositivo.

4. No hay disponible ninguna información relacionada con la ubicación del dispositivo.

Si el dispositivo está perdido durante un período largo de tiempo y la ubicación del dispositivo ya no se puede determinar, aún así puede intentar ubicar el dispositivo por medio de la dirección IP (consulte posteriormente).

## Geubicación de IP del dispositivo

Si no hay disponible ninguna información relacionada con la ubicación de su dispositivo, puede intentar ubicar su dispositivo con las direcciones IP obtenidas del dispositivo (consulte la pestaña [Direcciones IP](#)) usando el siguiente servicio en línea: [www.who.is](http://www.who.is)

Si le roban el dispositivo, con la ayuda de una organización encargada del cumplimiento de la ley, el proveedor de servicios de Internet de la dirección IP pública detectada podría ayudar a localizar el dispositivo con la dirección IP privada detrás del NAT (no visible desde Internet).

## Recursos

Para obtener instrucciones ilustradas para resolver los siguientes problemas, visite nuestra base de conocimiento en línea:

- [Active y configure Anti-Theft en su producto ESET Windows](#)
- [Optimice su dispositivo para Anti-Theft en productos hogareños de ESET Windows](#)
- [Configurar la protección Anti-Theft en ESET Mobile Security for Android](#)
- [Desactive Anti-Theft en productos hogareños ESET Windows](#)
- [Abra la ventana principal del programa de los productos de ESET para Windows](#)

Obtenga más información acerca de ESET en los siguientes vínculos:

- [Página de inicio de ESET](#)
- [Soporte técnico de ESET](#)
- [Foro de seguridad de ESET](#)

## Perfiles de usuario

Con la cuenta de ESET HOME, puede administrar características específicas, como la **red privada virtual** y **ESET Password Manager** de forma centralizada para todos los perfiles de usuario. La creación de perfiles de usuario le permite activar o asignar funciones de seguridad de ESET HOME a otra persona. Con perfiles de usuario, puede administrar solamente funciones de seguridad, no [dispositivos](#).

Después de iniciar sesión en su cuenta de [en su ESET HOME](#), en la sección **Características**, haga clic en **Características de seguridad**.

Los perfiles de usuario se muestran después de la activación de una de las características de seguridad:



### Característica de ESET VPN

Para instalar y activar ESET VPN, consulte las instrucciones en la [Ayuda en línea de ESET VPN](#).



### Característica de ESET Password Manager

Para instalar y activar ESET Password Manager, consulte las instrucciones en la [Ayuda en línea de ESET Password Manager](#).

- Yo: se trata de un perfil de usuario que se crea automáticamente al activar la función VPN o ESET Password Manager. La dirección de correo electrónico del perfil es la dirección de correo electrónico de su cuenta de ESET HOME.
- Otros perfiles de usuario: perfiles de la otra persona que activó la función de seguridad.

## Agregar un nuevo perfil de usuario

Durante la activación de algunas funciones, puede elegir un perfil existente o crear uno nuevo:

1. Elija la característica que desea activar.
2. Haga clic en **Agregar nueva persona**.
3. Escriba el nombre y la dirección de correo electrónico del nuevo perfil.
4. Haga clic en **Crear perfil**.

## Detalles del perfil de usuario

Haga clic en **Abrir** junto al nombre del perfil de usuario y se mostrará la siguiente información:

- Nombre
- La primera letra del nombre
- Dirección de correo electrónico
- Estado de la característica VPN

## Cambiar el nombre del perfil de usuario

1. Haga clic en **Editar** junto al nombre del perfil.
2. Escriba el apodo.
3. Haga clic en **Guardar** para confirmar.
4. Haga clic en **Entendido**.

## Eliminar el perfil de usuario

1. Haga clic en **Abrir** junto al nombre del perfil.
2. Haga clic en **Eliminar perfil**.



Todas las características activadas con este perfil se desactivarán y estarán disponibles para la protección del perfil de otro usuario.


3. Haga clic en **Eliminar perfil** para confirmar.

4. Haga clic en **Entendido**.


## Autenticación de dos factores

La autenticación de dos factores aumenta la seguridad de su cuenta de ESET HOME y los datos a los que puede acceder. Tras activar la autenticación de dos factores, debe ingresar un código de seguridad de 6 dígitos generado por la aplicación de autenticación en su smartphone o tableta después de ingresar la contraseña de ESET HOME. Configure la autenticación de dos factores en cualquier momento de acuerdo con las siguientes instrucciones:


Debe instalar una aplicación de autenticación en su smartphone o tableta, por ejemplo, ESET Secure

 Authentication. ESET Secure Authentication es una aplicación de autenticación gratuita disponible en las tiendas de aplicaciones oficiales para [Android](#), [iOS](#) y Windows Phone. ESET HOME es compatible con el protocolo TOTP (contraseña por única vez basada en el tiempo) para la autenticación de dos factores. Puede usar cualquier aplicación móvil compatible, como Google Authenticator o Authy.

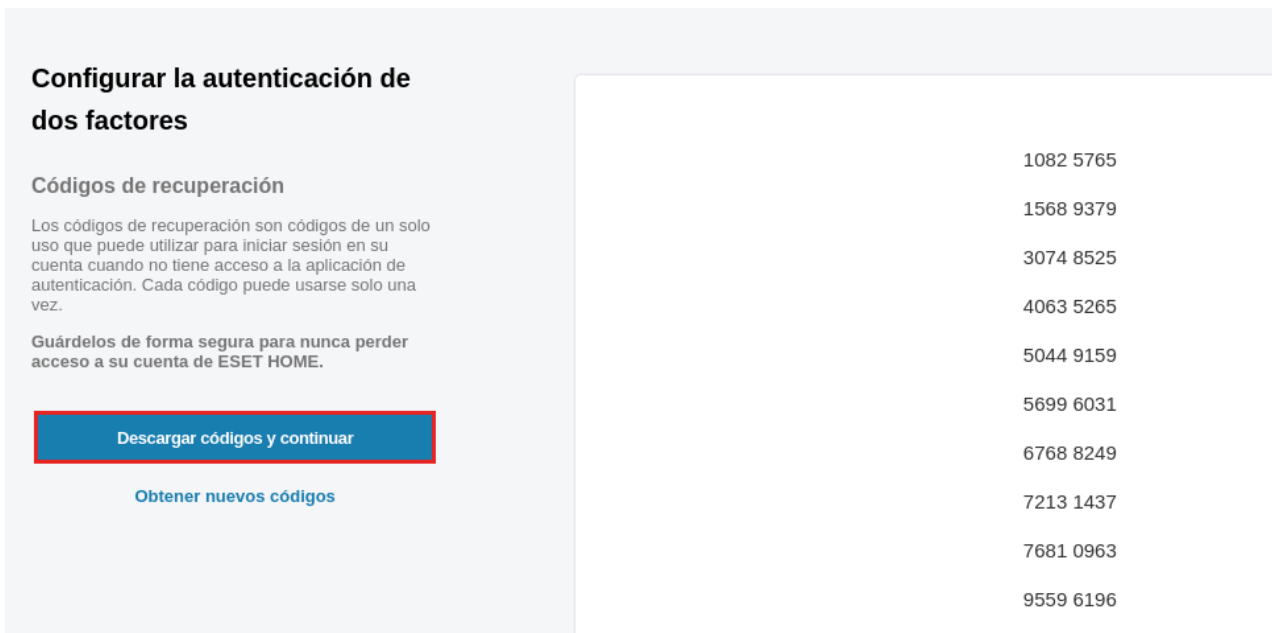
## Active la autenticación de dos factores en el portal web de ESET HOME

 Para obtener instrucciones visuales paso a paso sobre la configuración de autenticación de dos factores en la aplicación de ESET HOME, [consulte el artículo de la base de conocimiento de ESET](#). (Este artículo no está disponible en todos los idiomas).

1. Inicie sesión en [ESET HOME](#).
2. Haga clic en su dirección de correo electrónico en la esquina superior derecha de la pantalla.
3. Haga clic en **Mi cuenta**.
4. En la sección **Configuración de seguridad**, haga clic en **Configurar** junto a la **Autenticación de dos factores**.

 Si no ha creado una contraseña de ESET HOME, debe crearla. Haga clic en **Continuar** y siga las instrucciones del correo electrónico enviado por ESET a su dirección de correo electrónico.

5. En la pantalla se muestra un código QR con el código manual. En su smartphone o tableta, abra su aplicación de autenticación y escanee el código QR o agregue el código que aparece debajo del código QR manualmente a la aplicación.
6. En el portal de ESET HOME, haga clic en **Continuar**.
7. Ingrese el código de 6 dígitos de su aplicación de autenticación y haga clic en **Continuar**.
8. Se proporcionan diez códigos de recuperación de un solo uso. Use un código de recuperación para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME cuando no tenga acceso a su aplicación de autenticación. Para guardarlos de forma segura en su dispositivo, haga clic en **Descargar códigos y continuar**, guárdelos en un lugar seguro (por ejemplo, el almacén) y haga clic en **Finalizar configuración**.



9. La autenticación de dos factores de su cuenta de ESET HOME está activada. Haga clic en **Entendido**.

## Edite la autenticación de dos factores en el portal web de ESET HOME

1. Inicie sesión en [ESET HOME](#).
2. Haga clic en su dirección de correo electrónico en la esquina superior derecha de su pantalla.
3. Haga clic en **Mi cuenta**.
4. En la sección **Configuración de seguridad**, haga clic en **Editar** junto a **Autenticación de dos factores**.
5. Escriba su contraseña de ESET HOME.
6. Escriba un código de 6 dígitos desde su aplicación de autenticación y haga clic en **Continuar**.
7. Realice las modificaciones correspondientes de la autenticación de dos factores:

### • Desactivar autenticación de dos factores

8. Haga clic en **Desactivar autenticación de dos factores**.
9. La autenticación de dos factores está desactivada y ya no protege su cuenta. Haga clic en **Entendido**.

### • Códigos de recuperación

8. Junto al **Método de recuperación**, haga clic en **Códigos de recuperación**.
9. Para guardar los códigos de recuperación en su dispositivo como un archivo *.txt*, haga clic en **Descargar códigos**. Si ya ha usado la mayoría de los códigos, haga clic en **Obtener códigos nuevos**.

### • Olvidar dispositivos recordados

8. Para quitar todos los inicios de sesión recordados del portal web de ESET HOME y la aplicación, y que se le solicite la autenticación de dos factores cada vez que inicie sesión, haga clic en **Continuar**.
9. Se olvidan todos los inicios de sesión recordados en todos los dispositivos. Haga clic en **Entendido**.

## Métodos de autenticación para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME

Si tiene configurada la autenticación de dos factores para su cuenta, use uno de los dos métodos para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME:

- **Inicie sesión con la autenticación de dos factores:** tendrá que ingresar un código de 6 dígitos adicional de su aplicación de autenticación tras iniciar sesión con su contraseña de ESET HOME. Marque la casilla **Recordar este dispositivo durante 30 días** y no se le pedirá que ingrese la autenticación de dos factores durante 30 días en este dispositivo. Haga clic en **Continuar** para iniciar sesión.
- **Use uno de los códigos de recuperación de 8 dígitos:** al configurar la autenticación de dos factores se muestran los códigos de recuperación. Ingrese uno de estos códigos que descargó y haga clic en **Continuar** para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME correctamente.

## Notificaciones

Las notificaciones se generan a partir de los problemas de la cuenta de ESET HOME, los dispositivos y las suscripciones. Todas las notificaciones recibidas se muestran en el panel de notificaciones. Para abrir el panel de notificaciones, haga clic en **Notificaciones** en la esquina superior derecha, tras iniciar sesión en el portal web de [ESET HOME](#). En esta sección, puede seleccionar mostrar **Todas** las notificaciones o las notificaciones **Importantes**. Recibirá una notificación en función de la gravedad del problema: informativa, importante o alerta. Para permitir las notificaciones en la aplicación de ESET HOME, visite el [Capítulo de configuración de la aplicación](#).


- **Azul:** por ejemplo, El dispositivo se agregó a la suscripción
- **Naranja:** por ejemplo, La suscripción está por vencer
- **Rojo:** por ejemplo, la suscripción venció

Si una notificación proviene de la sección **Suscripciones** o **Dispositivos**, verá un aviso de notificación (cantidad de notificaciones no leídas con el color de gravedad) en la sección correspondiente.


The screenshot shows the ESET HOME web portal. At the top, there's a header with the ESET logo and 'HOME'. On the right, there's a user profile dropdown for 'john.doe@eset.com'. Below the header, there's a green banner stating 'Su suscripción está activa. Puede proteger 5 dispositivos.' with a checkmark icon. Below this, there are two main sections: 'Suscripciones' (Subscriptions) and 'Dispositivos' (Devices). The 'Suscripciones' section shows 'Cantidad de suscripciones: 1' and lists 'ESET Smart Security Premium' with a green checkmark. The 'Dispositivos' section shows 'Cantidad de dispositivos: 0' and a button 'Proteger dispositivo'. On the right side, there's a notification panel with tabs for 'Todas' (All) and 'Importantes' (Important). It shows three notifications: 1. 'Actualizaciones de nuestros Términos...' (info icon, blue background) dated 10/16/2023. 2. 'Nueva suscripción agregada' (info icon, blue background) dated 10/13/2022. 3. 'Suscripción a punto de vencer' (warning icon, orange background) dated 09/16/2022, indicating the subscription expires on 23/9/2022.

## Eliminar notificación

La notificación solo se puede eliminar del portal o de la aplicación de forma manual en el panel de notificaciones.

1. Inicie sesión en el portal web de [ESET HOME](#) o la aplicación .

2. Abra la sección **Notificaciones**.

3. Haga clic en **X** o deslice el dedo hacia la izquierda y toque el ícono de la papelera  de la aplicación. La notificación ya no se muestra.

A medida que elimina notificaciones relacionadas con **Suscripciones o dispositivos**, el número en los avisos de notificación también disminuirá. La notificación se quitará cuando resuelva un problema antes de quitarla de **Notificaciones**.



Eliminar las notificaciones y no tener un aviso en la pantalla de inicio no significa que haya resuelto el problema. El problema se mostrará en una suscripción o dispositivo específicos hasta que lo resuelva.

## Desinstalación

Según el sistema operativo de su dispositivo móvil, quite la aplicación de ESET Password Manager:

- [Desinstalar la aplicación de ESET HOME de un dispositivo Android](#)
- [Desinstalar la aplicación de ESET HOME de un dispositivo iOS](#)

## PREGUNTAS FRECUENTES

Categorías de preguntas frecuentes:

- [Aplicación](#)
- [Cuenta](#)
- [Suscripciones](#)
- [Dispositivos](#)

---

### Aplicación

**Olvidé mi PIN de la aplicación ESET HOME.**

Si olvida el PIN de su aplicación ESET HOME, debe desinstalar la aplicación e instalarla de nuevo. Sin embargo, al desinstalar la aplicación no perderá ninguno de sus datos de ESET HOME.

**¿Qué son las "notificaciones push"?**

Las notificaciones push son mensajes que se abren en los dispositivos móviles.

**¿Son gratuitas las aplicaciones y el portal ESET HOME?**

Sí, el uso de ESET HOME es gratuito.

---

## Cuenta

### **Olvidé mis credenciales de ESET HOME. ¿Qué debo hacer?**

Si olvidó sus credenciales de ESET HOME, lea las instrucciones en nuestro capítulo [Olvidé mi contraseña de ESET HOME](#).

### **¿Qué hacer cuando se filtró mi contraseña?**

Si su contraseña apareció en una de las bases de datos de varias violaciones de Internet, siga las instrucciones de nuestro capítulo [Contraseña filtrada](#).

### **No quiero recibir ofertas especiales; ¿cómo puedo renunciar?**

En ESET HOME, toque el menú de la aplicación o haga clic en el nombre de usuario del portal, vaya a la configuración de **Mi cuenta** y anule la selección de la opción **Me gustaría recibir ofertas especiales**.

Al final de los correos electrónicos promocionales de ESET, encontrará el botón **Cancelar suscripción**.

### **¿Qué ocurrirá con mis dispositivos si elimino mi cuenta ESET HOME?**

Los dispositivos están desconectados de ESET HOME, pero permanecen activados y protegidos. Sin embargo, la protección compartida con otros usuarios está desactivada.

### **He recibido el mensaje: "Hemos detectado un inicio de sesión inusual en su cuenta. Revise todos los dispositivos que han iniciado sesión". ¿Qué debo hacer?**

Para mejorar la seguridad de su cuenta, ESET HOME detecta la dirección IP de su dispositivo de inicio de sesión. Si cambia esta dirección IP, recibirá el mensaje anterior. Esto puede significar que alguien ha iniciado sesión en su cuenta desde un dispositivo diferente o que su dirección IP ha cambiado. Si tiene una dirección IP dinámica o no tiene una dirección IP estática, su dirección IP puede cambiar todos los días según su ISP y la política de ISP.

### **Existen sitios en mi historial de inicio de sesión en los que nunca he estado.**

La ubicación de inicio de sesión depende de la búsqueda geográfica de IP. Esta ubicación no tiene que coincidir con la ubicación del dispositivo usada para iniciar sesión en su cuenta de ESET HOME. La ubicación actual depende de la dirección IP de su ISP.

### **¿Por qué no veo las funciones de seguridad de Parental Control y Protección de identidad en mi cuenta de ESET HOME?**

Las funciones Protección de identidad y Parental Control no forman parte del nivel de suscripción ESET Small Business Security. Para activar la Identity Protection (actualmente disponible solo para clientes de EE. UU.) y Parental Control, [compre la suscripción elegible](#) y asíciela a su cuenta de ESET HOME.

---



# Suscripción

## ¿Cómo puedo renovar o agregar dispositivos adicionales a mi suscripción?

Puede renovar, ampliar o actualizar su suscripción en cualquier momento. Para hacerlo, solo debe seguir las instrucciones del tema [Renovación automática de suscripciones](#). Para obtener más información sobre cómo administrar la configuración de renovación automática de suscripciones ESET o cómo actualizar la información de la tarjeta de crédito, [lea nuestro artículo de la base de conocimiento](#).

## ¿Dónde se encuentra la administración de suscripciones?

[La administración de suscripciones](#) se integra con el portal/aplicación de ESET HOME.

## ¿Qué hago con una suscripción sobreusada o filtrada?

Consulte [Qué hacer si tiene una suscripción sobreusada o filtrada](#).

## El estado de mi suscripción sigue siendo "Esperando verificación".

Está intentando verificar su suscripción con el enlace de su dirección de correo electrónico más de 1 hora después de recibir el correo. En su cuenta de ESET HOME, en la sección **Suscripciones**, haga clic en **Mostrar todas las suscripciones > Abrir suscripción** y desplácese hacia abajo hasta **Reenviar correo electrónico de verificación**.

## ¿Qué hacer cuando mi suscripción está etiquetada como suspendida?

Los productos de ESET activados por una suscripción suspendida ya no reciben actualizaciones. Recomendamos que compruebe sus datos de pago o que se ponga en contacto con su distribuidor de suscripciones para resolver el problema de la suscripción. Para obtener más información, visite nuestro [artículo de la base de conocimiento](#).

## ¿La suscripción de ESET es gratuita?

Las suscripciones completas para productos ESET no son gratuitas. Si está decidiendo si comprar productos de seguridad de ESET, puede usar una versión de prueba, que es casi como una suscripción completa y gratuita durante un período de tiempo específico.

Las fuentes de Internet pueden proporcionarle una **clave de activación** de ESET "gratuita", pero recuerde:

- Si hace clic en un anuncio de "Suscripción gratuita de ESET", puede comprometer su equipo o dispositivo y este puede infectarse con malware. El malware se puede ocultar en videos no oficiales de YouTube, sitios web que muestran anuncios para ganar dinero en función de sus visitas, etc. Por lo general, estos anuncios son una trampa.
- ESET puede deshabilitar las suscripciones pirateadas, y de hecho lo hace.
- Una **clave de activación** pirateada no se alinea con el [Acuerdo de licencia de usuario final](#) que debe aceptar para instalar un producto de ESET.
- Solo debe comprar suscripciones de ESET a través de canales oficiales como [www.eset.com](http://www.eset.com), distribuidores o revendedores de ESET (no compre suscripciones de sitios web de terceros no oficiales como eBay o suscripciones compartidas de un tercero).
- Puede descargar un producto de ESET de forma gratuita. Aún así, la activación durante una instalación requiere una **clave de activación** válida de ESET (puede descargarla e instalarla, pero, sin activación, no

funcionará).

- No comparta su suscripción en Internet ni en las redes sociales (la suscripción podría generalizarse).

## ¿Cómo se usa mi suscripción?

Consulte [Uso de suscripciones](#).

## Preguntas más frecuentes sobre licencias adicionales

Consulte el [artículo de la base de conocimiento de ESET](#) para conocer las preguntas frecuentes sobre licencias de productos hogareños.

---

## Dispositivos

### ¿Puedo ver el recuento de dispositivos/dispositivos del servidor activados y disponibles, de modo que pueda saber cuántos dispositivos puedo proteger con una suscripción determinada?

La información sobre la cantidad de dispositivos/dispositivos del servidor activados por una suscripción determinada se muestra en la [Información de la suscripción](#).

### ¿Cómo descargo/instalo ESET después de la compra?

Puede instalar ESET siguiendo las instrucciones que se indican a continuación:

1. Desinstale cualquier producto ESET instalado anteriormente.
2. [Inicie sesión en su cuenta de ESET HOME](#) o [cree una](#).
3. [Comience](#) a instalar ESET en su dispositivo.

Lea nuestro [artículo de la base de conocimiento](#) para obtener instrucciones visuales sobre la instalación y activación de productos de Windows.

### ¿Dónde puedo ver cuántos dispositivos están activados con una suscripción específica si tengo más de una suscripción?

En **Suscripciones**, haga clic en **Mostrar todas las suscripciones > Abrir suscripción**. Puede encontrar todos los dispositivos protegidos con su suscripción en la sección **Dispositivos**. Aquí, solo verá los [dispositivos conectados a la cuenta de ESET HOME](#).

### No veo mi dispositivo en la sección Dispositivos, pero está totalmente protegido.

Su dispositivo probablemente esté activado con otra suscripción, que no se agregó a la sección **Suscripciones**. Tras agregar su suscripción a ESET HOME, se enviará un enlace de confirmación al propietario de la suscripción. Le corresponde al propietario darle permiso de administración.

### ¿Cómo puedo desconectar mi dispositivo pero no desactivar la protección?

Puede desconectar su dispositivo de la suscripción desde su producto ESET. Si no es el propietario de la cuenta de ESET HOME, pida al propietario que desconecte su dispositivo o desinstale el producto ESET desde su dispositivo.

## ¿Cómo conecto un dispositivo a mi cuenta de ESET HOME?

Consulte [Conectar dispositivo a la cuenta de ESET HOME](#).

## Olvidé mi ESET HOME contraseña

¿Busca información sobre problemas frecuentes relacionados con contraseñas?



- [Mi nombre de usuario, contraseña o clave de activación no funcionan](#)
- [Desbloquear la contraseña de configuración en los productos hogareños de ESET Windows](#)
- [Restablecer ESET HOME contraseña](#)

## No puedo encontrar las credenciales de mi cuenta de ESET HOME.

1. [ESET HOME](#) Visita.
2. Haga clic en **Olvidé mi contraseña**.
3. Escriba la dirección de correo electrónico que usó durante el proceso de registro de ESET HOME en el campo **Dirección de correo electrónico**.
4. Haga clic en **Enviar**.
5. Después de hacer clic en **Enviar**, se enviará a la dirección de correo electrónico que proporcionó un enlace a su cuenta e instrucciones sobre cómo restablecer la contraseña de su cuenta de ESET HOME.
6. Inicie sesión en su cuenta de correo electrónico y abra el correo electrónico **Cambio de contraseña: ESET HOME**.
7. Siga las instrucciones que se encuentran en el correo electrónico. Se le redirigirá de nuevo a ESET HOME.
8. Para establecer una nueva contraseña, escriba la contraseña que desea en el campo **Ingresar contraseña nueva** y haga clic en **Confirmar**.
9. Se cambió su contraseña y ahora puede **Iniciar sesión**.

## Tengo que recuperar mi contraseña de la aplicación

1. Abra la aplicación ESET HOME.
2. Toque **Iniciar sesión**.
3. Toque **Olvidé mi contraseña**.
4. Escriba la dirección de correo electrónico que usó durante el proceso de registro de ESET HOME en el campo **Correo electrónico**.
5. Inicie sesión en su cuenta de correo electrónico y abra el correo electrónico **Cambio de contraseña: ESET HOME**.
6. Siga las instrucciones que se encuentran en el correo electrónico. Se le redirigirá de nuevo a ESET HOME.

7. Para establecer una nueva contraseña, escriba la contraseña que desea en el campo **Ingresar contraseña nueva** y haga clic en **Confirmar**.

8. Se cambió su contraseña y ahora puede **Iniciar sesión**.


**i** Para obtener instrucciones visuales paso a paso para restablecer la contraseña de su cuenta de ESET HOME, consulte este [artículo de la base de conocimiento de ESET](#). (Este artículo no está disponible en todos los idiomas).

## No he recibido un correo electrónico con instrucciones para restablecer mi contraseña.

En este caso, pruebe uno de los siguientes enlaces hasta que reciba las instrucciones:

1. Asegúrese de haber ingresado la misma dirección de correo electrónico que ingresó durante el proceso de registro en ESET HOME o durante la activación de la función ESET Anti-Theft. La interfaz web de ESET HOME no le informa si la dirección de correo electrónico que ingresó al sistema es la correcta, por razones de seguridad. Revise su buzón de correo en busca de cualquier comunicación de ESET HOME. Escriba «ESET HOME» en la barra de búsqueda para verificar si recibió un correo electrónico de ESET.

2. Buscar:

- La carpeta de **spam** o de **correo no deseado** de su cuenta de correo electrónico.
- Cualquier otra bandeja de entrada secundaria: marque [info@product.eset.com](mailto:info@product.eset.com) como dirección de correo electrónico segura en su cliente de correo electrónico.
- Usuarios de Gmail: revise su carpeta de **Promociones**. Consultar  [¿Cómo accedo a la carpeta de Promociones?](#)

a. Abra el navegador web e inicie sesión en su cuenta de Gmail.

b. Haga clic en el **ícono +** a la derecha de sus pestañas.

c. Seleccione la casilla de verificación junto a **Promociones** y haga clic en **Guardar**.

3. Vuelva a escribir la dirección de correo electrónico y haga clic en **Enviar**. Asegúrese de escribir la dirección de correo electrónico que ingresó durante el proceso de registro de ESET HOME (como se mencionó en el paso 1).

4. Si no puede solucionar el problema, póngase en contacto con el [soporte técnico de ESET](#).

## Contraseña filtrada

Para ayudar a proteger su cuenta contra los ataques, ESET comprueba su contraseña en las bases de datos de filtración de datos cada vez que inicia sesión o crea una nueva cuenta de ESET HOME.

Si ESET HOME le advierte que su contraseña de la cuenta de ESET HOME actual apareció en una de las bases de datos de filtración de datos, esto no significa que la contraseña se filtró de ESET. Significa que su contraseña apareció en una de las bases de datos de diferentes filtraciones de Internet. Estas bases de datos de contraseñas están disponibles en Internet para que los atacantes las utilicen, lo que facilita que los atacantes vulneren la seguridad de su cuenta.

## ¿Qué sucede si se filtró mi contraseña?

### 1. Crear nueva contraseña.



Su contraseña debe tener un mínimo de diez caracteres y contener una letra minúscula, una letra mayúscula (MAYÚSCULA) y al menos un número. Para crear una contraseña segura, use el [generador de contraseñas de ESET](#).

2. Si su contraseña queda expuesta durante una fuga de datos, todos los servicios que usen la misma contraseña también estarán en riesgo. Recomendamos encarecidamente cambiarla por una nueva contraseña única. Comience a usar [ESET Password Manager](#) para proteger y almacenar todas sus contraseñas de forma segura.



Recomendamos activar la autenticación de dos factores para aumentar la seguridad de su cuenta de ESET HOME.

## Términos de uso

Fecha de entrada en vigor: 3 de abril de 2024 | [Consulte una versión anterior de los Términos de uso](#) | [Comparar cambios](#)

Los presentes Términos de uso ("Términos") constituyen un acuerdo especial entre ESET, spol. s r. o., con sede en Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, inscrita en el Registro comercial administrado por el Tribunal Municipal III de Bratislava, Sección Sro, Registro N.º 3586/B, Número de registro comercial: 31333532 ("ESET" o el "Proveedor") y usted, una persona natural o una persona jurídica que forma una pequeña entidad comercial ("Usted" o el "Usuario"), que ha obtenido, o pretende obtener, el derecho a usar nuestra oferta de suscripción estándar ("Oferta"), y que se encuentra registrada para usar la cuenta ("Cuenta") de ESET HOME o los servicios y las funciones proporcionados por ESET a través de la Cuenta (en conjunto, "Servicios"), que establece, entre otras cosas, los términos y condiciones de su uso. Si obtiene o utiliza los Servicios en nombre de una organización, acepta estos Términos para dicha organización y garantiza que tiene dicha autoridad. En tal caso, los términos "usuario" y "usted" harán referencia a dicha organización.

**Lea atentamente estos Términos antes de usar o comprar cualquier Servicio o crear la Cuenta. Estos Términos serán vinculantes para Usted, y el contrato entre Usted y ESET concluirá cuando: (i) ESET o el socio de ESET le envíe una confirmación por correo electrónico de la compra de su Oferta, (ii) su Cuenta se haya creado con éxito o (iii) comience a utilizar cualquier parte de los Servicios, cualquiera de las opciones que ocurra primero.**

Estos Términos prescriben las condiciones generales para la prestación y el uso de nuestros Servicios. Algunos Servicios o sus componentes pueden estar sujetos a términos especiales adicionales que se aplican solo a ellos ("Términos especiales"). Si estos Términos especiales no son compatibles con estos Términos, tendrán prioridad las disposiciones de los Términos especiales. Puede encontrar estos Términos especiales (si corresponde) [a continuación](#) o en la documentación aplicable a la que puede acceder mediante la [ayuda en línea de ESET](#) ("documentación"). Asimismo, el uso de los Servicios o sus componentes también puede estar sujeto a requisitos previos o técnicos adicionales, que se detallan y están disponibles en la documentación correspondiente.

Tenga en cuenta que cualquier condición de compra o pago (si corresponde), así como cualquier condición inicial de suministro/entrega relacionada con los Servicios están fuera del alcance de estos Términos y se acordarán por separado entre Usted y ESET o el socio de ESET al que le compra el Servicio respectivo.

Nuestros Servicios están previstos solo para adultos. Si es menor de dieciocho (18) años, solo puede usar la

Cuenta o los Servicios relacionados si lo hace con su padre, madre u otro tutor legal.

## Nuestros Servicios y su Uso

**Nuestros Servicios.** La mayoría de los Servicios requieren el uso de nuestros productos de software estándar de ESET, que deben instalarse localmente en su(s) dispositivo(s) ("Producto"). Puede obtener el derecho a utilizar nuestros Servicios mediante la compra de (i) la suscripción a nuestra Oferta, (ii) la licencia de Producto de ESET ("Licencia"), que incluye algunos Servicios proporcionados a través de la Cuenta, o (iii) mediante la obtención de una versión de prueba de la misma. Los Servicios se pueden comprar directamente a ESET o a nuestros socios de ESET bajo condiciones de compra y pago individuales. Puede encontrar una descripción más general de los Servicios prestados de acuerdo con estos Términos a [continuación](#) y su especificación más detallada en la [documentación](#) correspondiente.

Tenga en cuenta que los Servicios, los Productos y las funciones exactas que se le proporcionarán dependerán del país en el que se encuentre y de la plataforma/sistema operativo en los que elija utilizarlos. Por lo tanto, es posible que algunas funcionalidades y Productos no estén disponibles en su país o en todas las plataformas/sistemas operativos. También debe asegurarse de que cumple con nuestros requisitos técnicos y requisitos previos para poder utilizar los Servicios. Puede encontrar información más detallada sobre este tema en nuestra documentación técnica. Podemos utilizar subcontratistas para proporcionar cualquier Servicio o función.

**Oferta de suscripción.** La Oferta de ESET consiste en nuestros servicios, Productos, características y capacidades estándar combinados en módulos que proporcionan ciertas funcionalidades comunes ("Módulos") que se agrupan en niveles ("Nivel") y nuestros Productos independientes estándar que se pueden comprar por separado del Nivel. Al suscribirse a la Oferta a través de ESET o de un socio de ESET, Usted obtendrá el derecho a que se le proporcione, durante el período de suscripción acordado, la Oferta que haya adquirido y, por lo tanto, ciertos Módulos que estén incluidos en su Nivel de Oferta y/o con un Producto independiente. Puede encontrar las descripciones de los Módulos y Productos independientes en la sección Términos especiales a [continuación](#) y sus especificaciones más detalladas en la [documentación](#) correspondiente.

**Licencia sin suscripción.** En caso de que no se haya suscrito a la Oferta pero haya obtenido la(s) Licencia(s), puede ser elegible para utilizar algunos Servicios proporcionados a través de la Cuenta, dependiendo del contenido de la(s) Licencia(s) que haya comprado y durante la Licencia. La mayoría de esos Servicios están relacionados con los Productos de ESET y le permiten administrarlos en sus dispositivos desde su Cuenta como punto central, o brindarle funciones adicionales además de sus Licencias. Los Servicios que se le pueden proporcionar de conformidad con estos Términos son ESET HOME, Anti-Theft, Control parental o Password Manager. Puede encontrar las descripciones de dichos Servicios en la sección Términos especiales a [continuación](#) y sus especificaciones más detalladas en la [documentación](#) correspondiente. Otros Servicios se proporcionan solo como parte de la Oferta y, por lo tanto, Usted no tiene derecho a su prestación de conformidad con estos Términos.

**Fecha de inicio de los servicios.** La fecha de inicio de la prestación de nuestros Servicios y, por lo tanto, el día a partir del cual los Servicios están disponibles para Usted es la fecha en la que compra la Oferta o Licencia, la fecha en la que utiliza la clave de activación o el día en que obtiene o descarga una versión de prueba de nuestra Oferta o Licencia.

**Su cuenta** La Cuenta le permite acceder a los Servicios de ESET y usarlos. Es obligatorio para Usted crear una Cuenta en caso de que se haya suscrito a nuestra Oferta; de lo contrario, no podrá activar ni utilizar nuestros Servicios. En caso de que no se haya suscrito a nuestra Oferta, pero haya adquirido una Licencia, la Cuenta será necesaria para que pueda utilizar los Servicios incluidos, ya que estos no se pueden proporcionar fuera de la Cuenta.

**Productos de ESET.** Para utilizar nuestros Servicios, debe instalar los Productos de ESET necesarios en su(s)

dispositivo(s) y asegurarse de que estén conectados a Internet. El uso de nuestros Productos está sujeto a la aceptación del correspondiente Acuerdo de licencia de usuario final ("EULA") y también puede estar sujeto a requisitos previos o requisitos técnicos adicionales, detallados y disponibles en la [documentación](#) correspondiente.

**Actualizaciones** Dado que nuestros Servicios están en constante evolución, ESET puede, de vez en cuando y sin su permiso o consentimiento, implementar una actualización, mejora o reemplazo para cualquier parte del Servicio, así como para el Producto incluido ("Actualización"). Cada Actualización se considerará parte del Servicio después de su implementación a los efectos de estos Términos. La actualización puede incluir agregar, quitar o modificar cualquier característica o funcionalidad incluida en los Servicios, o reemplazarlas por completo. Es posible que no pueda utilizar los Servicios afectados hasta que la Actualización esté completamente implementada. En algunos casos, es posible que deba descargar o instalar una determinada Actualización del producto para obtener el máximo beneficio de nuestro Servicio. ESET puede dejar de proporcionarle soporte técnico y las Actualizaciones más recientes, o limitar los Servicios que se le proporcionan hasta que instale dichas Actualizaciones requeridas. ESET no tiene la obligación de proporcionarle una Actualización específica y puede decidir cuándo y si la Actualización es apropiada. ESET podrá, a su entera discreción, dejar de proporcionar Actualizaciones (i) para cualquier otra versión del Servicio que no sea la más reciente o (ii) respaldar el uso de los Servicios en relación con cualquier versión de sistemas operativos u otro software con el que el Servicio esté diseñado para funcionar.

Estas reglas sobre Actualizaciones también se aplican a las Actualizaciones del producto. Las Actualizaciones del producto también se instalarán automáticamente a menos que las desactive en la configuración del producto. La entrega de cualquier Actualización del producto puede estar sujeta a la Política de fin de ciclo de vida ("Política EOL"), disponible en [https://go.eset.com/eol\\_home](https://go.eset.com/eol_home). No se proporcionarán Actualizaciones una vez que el Producto o cualquiera de sus funciones lleguen a la fecha de fin de su ciclo de vida, como se define en la Política EOL.

**Obligaciones de ESET.** Sujeto a las limitaciones establecidas en estos Términos y en la documentación, le proporcionaremos nuestros Servicios con el debido cuidado, de manera profesional y de conformidad con estos Términos.

**Sus derechos.** Su derecho a usar los Servicios es no exclusivo, no transferible y está sujeto a las condiciones y limitaciones establecidas en estos Términos, en los Términos especiales (si corresponde) y en la documentación, así como su cumplimiento con dichos documentos legales. Solo puede usar nuestros Servicios de forma convencional y exclusivamente para los fines previstos. En caso de que Usted sea un consumidor, solo puede utilizarlos para fines personales no comerciales. Si Usted es una entidad de pequeña empresa que compra nuestra oferta para pequeñas empresas, también puede utilizar nuestra Cuenta y Servicios en relación con sus actividades comerciales. Además, tiene derecho a utilizar los Servicios en el número acordado de dispositivos y durante el período de su suscripción a la Oferta o la duración de su Licencia, dependiendo de su compra. ESET (y sus proveedores o licenciarios) se reservan todos los derechos no concedidos explícitamente a Usted por estos Términos o por los Términos especiales.

**Su consentimiento.** Para cumplir con la legislación sobre protección del consumidor y en caso de que Usted sea consumidor, Usted nos otorga su consentimiento explícito para que podamos empezar a proporcionarle Servicios y el contenido electrónico relacionado justo después de registrar su Cuenta (y de cumplir todos los requisitos previos adicionales que correspondan). Usted confirma que le han informado de que, al otorgarnos este consentimiento, perderá su derecho a cancelar el contrato celebrado de acuerdo con estos Términos.

**Sus obligaciones.** Usted es responsable de usar su Cuenta y Servicios, y de mantener la confidencialidad y seguridad de los códigos de activación o las claves de licencia de la Oferta de ESET (en conjunto, el "Código de activación") y las contraseñas. Hasta el alcance máximo permitido por la ley aplicable, Usted acepta hacerse responsable de todas las actividades que ocurran en su Cuenta o con el Código de activación. Para mantener el control de su Cuenta y los Servicios, y evitar que alguien acceda a ellos, no debe revelar su Código de activación ni

contraseñas a nadie, y debe restringir el acceso de terceros a sus dispositivos. Está obligado a comunicarse con nosotros de inmediato si su contraseña o Código de activación se divulgaron a otra persona, si una persona no autorizada ha usado su Cuenta o Servicios, o si tiene motivos para creer que podrían ocurrir estas cosas. Además, deberá asegurarse de que los datos que proporcione a ESET durante el proceso de registro o a través de su Cuenta sean precisos y estén actualizados, y de informarnos de cualquier cambio en estos actualizando la información de la sección “My Account” (Mi cuenta).

**Uso prohibido.** Usted no deberá: (i) utilizar los Servicios y su Cuenta para fines ilegales, incluida cualquier actividad delictiva o fraudulenta, o de cualquier manera que pueda resultar en la interrupción, irrupción o cualquier daño a los Servicios y nuestros sitios web, que pueda ser perjudicial para otros, o que sea contrario a estos Términos y documentación, (ii) vender, sublicenciar, arrendar, alquilar o tomar prestado cualquier Servicio, Producto o parte de ellos, o utilizarlos para la prestación de servicios comerciales, (iii) realizar ingeniería inversa, compilar o desensamblar el Producto o cualquier característica del Servicio, o intentar descubrir su código fuente, excepto en la medida en que esta restricción esté expresamente prohibida por la ley; (iv) ejercer cualquier actividad que implique el uso del Código de activación contrario a estos Términos o que conduzca a la entrega del Código de activación a cualquier persona que no tenga derecho a usar los Servicios, como la transferencia del Código de activación usado o no usado de cualquier forma, así como la reproducción o distribución no autorizada de Códigos de activación duplicados o generados, o el uso del Servicio como resultado del uso de un Código de activación obtenido de la fuente que no sea ESET o los socios de ESET, o (v) utilizar los Servicios y sus funciones de una manera que limite la posibilidad de que otros Usuarios accedan a estos Servicios. ESET se reserva el derecho de restringir o limitar el alcance de los Servicios proporcionados a Usuarios individuales para activar el uso de los servicios por parte de la mayor cantidad posible de Usuarios. ESET se reserva el derecho de cerrar su Cuenta, interrumpir la prestación de Servicios o negarse a prestarlos en estos casos.

**Sus reconocimientos.** ESET siempre buscará los más altos estándares al proporcionar Servicios; sin embargo, Usted reconoce que (i) no garantizamos que nuestros Productos o Servicios encontrarán, localizarán, descubrirán, prevendrán, advertirán o responderán a todas las amenazas, vulnerabilidades, malware o software malicioso que puedan estar presentes en su dispositivo, o que pueda encontrar en línea o sin conexión, y que no responsabilizará a ESET por ello; (ii) debería hacer copias de seguridad de sus documentos, software y otros datos con regularidad para evitar o minimizar el riesgo de pérdida o daño; (iii) debería mantener nuestros Productos y otro software relacionado disponible, en funcionamiento y actualizado (por medio de actualizaciones regulares); (iv) no garantizamos la disponibilidad continua de nuestros Servicios ni de ninguna característica específica, ni tampoco los tiempos de respuesta; (v) podemos imponer limitaciones en el uso de nuestro Servicio y sus funciones en la documentación o bloquear ciertos tipos de uso.

NI ESET, SUS FILIALES, SUS SOCIOS, SUS DISTRIBUIDORES NI SUS PROVEEDORES PODRÁN CONSIDERARSE RESPONSABLES DE LAS PÉRDIDAS O LOS DAÑOS PROVOCADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DE SU PARTE CON CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES ANTERIORES NI POR LA CONFIANZA QUE USTED DEPOSITADA EN LOS SERVICIOS QUE SE ENCUENTREN EN CONFLICTO CON CUALQUIERA DE LOS RECONOCIMIENTOS ANTERIORES.

**Soporte técnico.** ESET o los terceros autorizados por ESET suministrarán soporte técnico a discreción propia, sin ninguna garantía ni declaración. No se proporcionará soporte técnico en relación con el Producto o cualquiera de sus funciones cuando estos lleguen a la fecha de fin de ciclo de vida definida en la Política EOL. Debe realizar una copia de seguridad de todos los datos, el software y las instalaciones del programa existentes antes de que se proporcione soporte técnico. ESET y/o los terceros autorizados por ESET no pueden aceptar la responsabilidad por el daño o pérdida de datos, propiedad, software o hardware, o pérdida de beneficios debido al suministro de soporte técnico. ESET y/o los terceros autorizados por ESET se reservan el derecho de decidir si la solución del problema excede el alcance del soporte técnico. ESET se reserva el derecho de rechazar, suspender o dar por finalizado el suministro de soporte técnico a discreción propia. Se puede solicitar información sobre la Licencia, los datos y cualquier otro tipo de información conforme a la Política de Privacidad a fin de brindar soporte técnico.



**Cancelación de la cuenta.** Puede cancelar su Cuenta en cualquier momento. Sin embargo, debe tener en cuenta que esto hará que no pueda usar algunos de los Servicios.

## Comunicación electrónica

ESET se comunicará con Usted por vía electrónica mientras realiza las actividades previstas en estos Términos, incluida la prestación de los Servicios y la Cuenta. Podemos enviarle correos electrónicos o notificaciones en la aplicación a través de su Producto o Cuenta o publicar la comunicación en nuestro sitio web. Usted acepta recibir comunicaciones legales de ESET en formato electrónico, lo que incluye cualquier comunicación sobre cambios en los Términos, los Términos especiales o las Políticas de privacidad, cualquier propuesta o aceptación de contrato o invitación a negociar, avisos u otras comunicaciones legales, y que dicha comunicación electrónica se considerará recibida por escrito, a menos que la legislación aplicable requiera específicamente una forma de comunicación diferente.

## Seguridad y protección de datos

Se requiere su nombre completo, su país y una dirección de correo electrónico válida para el registro y el uso de la Cuenta, y para la prestación y el mantenimiento de los Servicios y, por consiguiente, son necesarios para el cumplimiento de un contrato celebrado entre Usted y ESET en función de estos Términos y los Términos especiales. Sus datos se recopilarán y se transferirán a los servidores de ESET o de sus socios, en los que se procesarán para garantizar la funcionalidad, la prestación y la autorización de uso de la Cuenta y los Servicios, para el establecimiento, el ejercicio y la defensa de los reclamos legales de ESET, así como para brindarle soporte técnico cuando lo necesite.

Asimismo, según los Servicios que elija utilizar y su configuración de privacidad y seguridad, se requerirá una recopilación de datos adicional directamente de Usted o de nuestros Productos o Servicios. ESET procesará los datos obtenidos de Usted o su Producto, algunos de los cuales pueden incluir datos personales, de acuerdo con nuestra [Política de privacidad](#). Se le pedirá que la lea en el proceso de pedido de la Oferta, el registro de la Cuenta o la instalación del Producto, y puede consultarla siempre que necesite más información sobre cómo procesamos sus datos en el contexto de la Cuenta y los Servicios, o sobre sus derechos como interesado. Pueden aplicarse Políticas de privacidad adicionales a los Servicios o Productos que use, y puede encontrarlos en la [documentación](#) relacionada con el Producto o Servicio correspondientes.

En caso de que Usted sea un Usuario comercial de nuestro Servicio, el Contrato de Procesamiento de Datos incluido en el Anexo 2 de estos Términos se le aplicará para el procesamiento de datos cuando se le considere un controlador de datos. En estos casos, las Cláusulas contractuales estándar incluidas en el Anexo 3 de estos Términos se aplicarán además del Contrato de procesamiento de datos en el caso de que se produzcan transferencias y procesamiento de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo o de un país designado como seguro por decisión de la Comisión Europea.

## Derechos de propiedad intelectual

ESET o sus proveedores son propietarios o titulares de derechos de copyright u otros derechos de propiedad intelectual sobre el software disponible en el sitio web, la aplicación y los Productos (de forma colectiva, el "Software") o cualquier otro contenido disponible en el sitio web, como texto, documentos, imágenes, logotipos, iconos, botones o bases de datos ("contenido"). Si usted cumple estos Términos y los Términos especiales y paga las tarifas correspondientes, se le otorga una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable e intransferible para usar el Software y el contenido con fines personales no comerciales, y solo cuando sea necesario para el uso de los Servicios, según lo permitan estos Términos y los Términos especiales. No puede extraer ni volver a usar ningún contenido ni partes de Servicios (lo que incluye el uso de técnicas de tramas) sin nuestro consentimiento explícito expresado por escrito. ESET y sus proveedores de servicios se reservan todos los derechos no concedidos

explícitamente a Usted por estos Términos o por los Términos especiales.

Además, los Productos y el Software se pueden usar solo de acuerdo con el Acuerdo de licencia de usuario final ("EULA"), que se proporciona junto con estos o que forma parte de estos. Los Productos o el Software que se proporcionan con el EULA no se podrán instalar sin el consentimiento del Usuario.

Si decide instalar nuestra aplicación móvil para acceder a su Cuenta y los Servicios relacionados, y usarlos, se le aplicará el EULA de la aplicación incluido en el Anexo 1 de estos Términos.

## **Declaraciones del Usuario Final**

COMO USUARIO, RECONOCE POR LA PRESENTE QUE LA CUENTA Y LOS SERVICIOS SE OFRECEN "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE. NI EL PROVEEDOR, NI SUS LICENCIADORES O FILIALES, NI LOS TITULARES DE LOS DERECHOS DE AUTOR OFRECEN NINGUNA GARANTÍA O DECLARACIÓN, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, LO QUE INCLUYE, ENTRE OTRAS COSAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD O ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO ESPECÍFICO O QUE LA CUENTA O LOS SERVICIOS INFRINJAN LAS PATENTES, LOS DERECHOS DE AUTOR, LAS MARCAS U OTROS DERECHOS DE TERCEROS. NI EL PROVEEDOR NI NINGUNA OTRA PARTE GARANTIZAN QUE LA CUENTA O LOS SERVICIOS CUMPLIRÁN SUS REQUISITOS NI QUE EL FUNCIONAMIENTO DE LA CUENTA O DE LOS SERVICIOS SUFRA INTERRUPCIONES NI ERRORES. USTED ASUME TODOS LOS RIESGOS Y RESPONSABILIDAD DE LA SELECCIÓN Y EL USO DE LA CUENTA Y LOS SERVICIOS PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS QUE DESEA Y POR LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

Este Acuerdo no crea obligaciones del lado del Proveedor y sus licenciarios, excepto las obligaciones específicamente indicadas en este Acuerdo.

## **Limitación de responsabilidad**

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EN NINGÚN CASO EL PROVEEDOR, SUS EMPLEADOS O COLABORADORES SERÁN RESPONSABLES DE PÉRDIDAS DE INGRESOS, GANANCIAS, VENTAS, DATOS O COSTOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS DE REEMPLAZO, DAÑOS A LA PROPIEDAD, DAÑOS PERSONALES, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN COMERCIAL O DAÑOS ESPECIALES, DIRECTOS, INDIRECTOS, ACCIDENTALES, ECONÓMICOS, DE COBERTURA, DAÑOS PUNITIVOS, ESPECIALES O CONSECUENCIALES, MÁS ALLÁ DE QUE SEAN PROVOCADOS O DERIVADOS DEL CONTRATO, AGRAVIO, NEGLIGENCIA O CUALQUIER OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, QUE SE DERIVEN DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USAR LA CUENTA O LOS SERVICIOS, AUNQUE EL PROVEEDOR, SUS CONTRATISTAS O AFILIADOS RECIBAN INFORMACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. ALGUNOS PAÍSES Y JURISDICIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD, PERO PUEDEN PERMITIR SU LIMITACIÓN, POR LO QUE, EN DICHOS CASOS, LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR Y SUS EMPLEADOS, PROVEEDORES DE SERVICIOS O AFILIADOS SE LIMITA A LA SUMA QUE PAGÓ POR EL SERVICIO O LA CUENTA EN CUESTIÓN.

## **Cumplimiento del control comercial**

(a) Usted no podrá, ya sea directa o indirectamente, exportar, reexportar o transferir el Software, o de alguna otra forma ponerlo a disposición de ninguna persona, o utilizarlo de ninguna manera, o participar de ningún acto, que pueda ocasionar que ESET o sus compañías controladoras, sus empresas subsidiarias y las subsidiarias de cualquiera de sus compañías controladoras, así como también las entidades controladas por sus compañías controladoras ("Afiliadas") violen, o queden sujetas a las consecuencias negativas de las Leyes de Control Comercial, las cuales incluyen:

- i. todas las leyes que controlen, restrinjan o impongan requisitos de licencia sobre la exportación, la

reexportación o la transferencia de bienes, software, tecnología o servicios, emitidas o aprobadas por cualquier autoridad gubernamental, estado o normativa de los Estados Unidos de América, Singapur, Reino Unido, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados miembro, o cualquier país en el que deban cumplirse las obligaciones establecidas en estos Términos, o en el que ESET o cualquiera de sus Filiales se encuentran incorporadas u operan; y

- ii. todas las medidas económicas, financieras, comerciales u otras, sanciones, restricciones, embargos, prohibición de importación o exportación, prohibición de transferencia de fondos o recursos o prestación de servicios, o medidas equivalentes impuestas por cualquier autoridad gubernamental, estatal o regulatoria de los Estados Unidos de América, Singapur, Reino Unido, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados miembro, o cualquier país en el que deban cumplirse las obligaciones establecidas en estos Términos, o en el que ESET o cualquiera de sus Filiales se encuentran incorporadas u operan (actos legales mencionados en los puntos i y ii. Anteriormente denominados “Leyes de control comercial”).

(b) ESET tendrá el derecho de suspender sus obligaciones conforme a estos Términos o terminar el Acuerdo, con efecto inmediato, en los siguientes casos:

- i. ESET determina que, en su razonable opinión, el Usuario ha violado o podría violar la disposición de la Sección (a) de esta cláusula de Cumplimiento del control comercial de estos Términos; o
- ii. el Usuario o el Software quedan sujetos a las Leyes de Control Comercial y, en consecuencia, ESET determina que, en su razonable opinión, el cumplimiento continuo de sus obligaciones conforme a los Términos podría ocasionar que ESET o sus Afiliadas incurriesen en la violación de las Leyes de Control Comercial o quedasen sujetas a las consecuencias negativas de estas.

(c) Ninguna de las estipulaciones de los Términos tiene por objeto inducir o exigir, ni debe interpretarse como una intención de inducir o exigir a ninguna de las partes actuar o abstenerse de actuar (o acordar actuar o abstenerse de actuar) de ninguna manera que resulte inconsistente con las Leyes de Control Comercial aplicables, o se encuentre penalizada o prohibida por estas.

## Ley vigente e idioma

Estos Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación eslovaca. Usted y el Proveedor aceptan que las disposiciones ante conflictos de la ley aplicable y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Venta Internacional de Bienes no serán aplicables. Si es un consumidor con domicilio habitual en la UE, también se le concede protección adicional mediante disposiciones legales obligatorias aplicables en su país de origen.

Acepta expresamente que la jurisdicción exclusiva en caso de reclamaciones o disputas con el Proveedor o relacionadas de cualquier forma con su uso del Software, la Cuenta o los Servicios, o que se deriven de estos Términos o Términos especiales (si corresponde), corresponde a los tribunales eslovacos. Si es un consumidor y tiene un domicilio habitual en la UE, también puede presentar una reclamación para exigir sus derechos de consumidor en el lugar de la jurisdicción exclusiva o en el país de la UE en el que vive. También puede usar una plataforma de resolución de controversias en línea, a la que se puede acceder aquí:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. No obstante, puede ponerse en contacto con nosotros antes de realizar cualquier reclamación de forma oficial.

Si existen discrepancias entre las versiones en diferentes idiomas de estos Términos, siempre prevalecerá la versión en inglés disponible [aquí](#).

## Disposiciones generales

ESET se reserva el derecho a efectuar modificaciones en nuestros Servicios, así como a revisar estos Términos, los Términos especiales y la documentación, o cualquier parte de estos, en cualquier momento y mediante la

actualización del documento pertinente (i) para reflejar las modificaciones de la Cuenta, de los Servicios o del sitio web, o del modo en que ESET opera, (ii) por cuestiones legislativas, reglamentarias o de seguridad, o (iii) para prevenir un abuso o daño. Se le notificará cualquier revisión de estos Términos o de los Términos especiales por correo electrónico o a través de su Producto o Cuenta. Si no acepta los cambios propuestos a estos Términos o Términos especiales, puede cancelar su Cuenta o cancelar los Servicios adquiridos afectados dentro de los 30 días posteriores a recibir un aviso del cambio. Excepto que cancele su Cuenta o el Servicio dentro de este límite de tiempo, los cambios realizados en el proceso se considerarán aceptados y estarán vigentes para Usted a partir de la fecha en que reciba un aviso del cambio.

## Nuestros detalles de contacto

Si tiene alguna pregunta, consulta o desea enviar un aviso o una reclamación, no dude en ponerse en contacto con nosotros mediante nuestros [datos de contacto](#) o desde nuestra [página de soporte técnico](#) si está experimentando algún problema técnico. Hacemos todo lo posible por resolver estas consultas en el término de los 30 días posteriores a recibirlas.

## SERVICIOS, MÓDULOS DEL SERVICIO Y TÉRMINOS ESPECIALES DE USO

### 1. ESET HOME

El portal web y la aplicación móvil de ESET HOME le permiten administrar sus Servicios y Productos de ESET asociados con su Cuenta y los dispositivos en los que está instalado nuestro Producto mediante el uso de su Cuenta. Puede ver el estado de seguridad de los dispositivos protegidos por dichos Servicios o Productos asociados, recibir notificaciones importantes acerca de los dispositivos y Productos administrados, agregar, comprar o renovar Ofertas o Licencias vencidas (mediante una plataforma independiente), descargar Productos en su dispositivo, compartirlos con sus familiares y amigos, o disfrutar de otras funcionalidades, como se describe en la [documentación](#). La Administración de Productos se activará después de crear correctamente una Cuenta, pero solo podrá usar la mayoría de sus funciones después de asociar al menos un Producto a su Cuenta. La [documentación](#) puede indicar el número máximo de Productos o dispositivos que puede administrar desde su Cuenta.

### 2. Modern Endpoint Security

Modern Endpoint Security ayuda a proteger sus dispositivos de amenazas en línea y fuera de línea, y a bloquear la propagación de malware a otros usuarios. Además, ayuda a prevenir, detectar y resolver incidentes de seguridad que puedan ocurrir en su dispositivo. Modern Endpoint Security incluye funciones de seguridad además de la protección antivirus y protección contra malware estándar, como nuestra Protección contra Ransomware, la tecnología Intel de detección de amenazas, SysInspector, la protección contra ataques por fuerza bruta, el firewall y ESET LiveGuard. Es posible que solo esté disponible para Usted si se ha suscrito a nuestra Oferta como parte del Nivel.

Para utilizar Modern Endpoint Security, debe instalar los Productos correspondientes en los dispositivos que deberían beneficiarse del Servicio. Nuestros Productos contienen funciones que reúnen muestras de virus informáticos y otros programas informáticos dañinos y objetos sospechosos, problemáticos, potencialmente no deseados o potencialmente no seguros como archivos, URL, paquetes de IP y marcos de Ethernet ("Infiltraciones") y luego los envía a ESET, incluidas, entre otras, la información sobre el proceso de instalación, el dispositivo o la plataforma en los cuales se instala el Producto y la información sobre las operaciones y la funcionalidad del Producto ("Información"). La Información y las Infiltraciones pueden contener datos (incluidos datos personales obtenidos aleatoriamente o accidentalmente) sobre Usted u otros usuarios del dispositivo en el cual se encuentra instalado el Producto, y archivos afectados por Infiltraciones con metadatos asociados.

La Información y las Infiltraciones pueden ser recopiladas por las siguientes funciones del Producto:

- i. La función Sistema de reputación de LiveGrid incluye la recopilación y el envío de hashes de una vía relacionados a Infiltraciones a ESET. Esta función se habilita con la configuración estándar del Producto.
- ii. La función del sistema de comentarios de LiveGrid es recopilar información acerca de las Infiltraciones con metadatos asociados y enviarla a ESET. Puede activar esta función durante la instalación del Producto.

ESET solo utilizará la Información y las Infiltraciones recibidas con el fin de analizar e investigar las Infiltraciones, mejorar nuestros Servicios y verificar su derecho a utilizar los Servicios. Tomaremos las medidas adecuadas para garantizar que las Infiltraciones y la Información recibida permanezcan seguras. Si se activa esta función del Producto, ESET deberá recopilar y procesar las infiltraciones y la Información tal como se especifica en la Política de Privacidad, y en conformidad con las normas legales vigentes. Puede desactivar estas funciones en cualquier momento.

### **3. Servidor seguro**

La seguridad del servidor solo está disponible en nuestra Oferta para pequeñas empresas. Detecta de forma proactiva y ayuda a limpiar virus, troyanos, gusanos y rootkits. Puede marcar nuevos tipos de malware, lo que ayuda a proteger el servidor de archivos que se ejecuta en el sistema operativo Windows Server. También incluye acceso web y protección anti-phishing que supervisa la comunicación entre los navegadores web y los servidores remotos (incluido SSL), y la explora en busca de malware y phishing. La protección del cliente de correo electrónico proporciona control de la comunicación por correo electrónico que se recibe a través de los protocolos POP3(S) e IMAP(S). ESET LiveGrid supervisa el comportamiento de las aplicaciones y los procesos que intentan modificar los archivos de una manera común para los codificadores de archivos o ransomware. Si el comportamiento de una aplicación se considera malintencionado, o la exploración basada en la reputación muestra que una aplicación es sospechosa, la aplicación se bloquea y el proceso se detiene, o se pedirá al usuario que lo bloquee o lo permita. Además, explora automáticamente todos los medios extraíbles en busca de malware. Es posible que este Servicio solo esté disponible para Usted si se ha suscrito a nuestra Oferta comercial como parte del Nivel.

### **4. Banca y navegación seguras**

Banca y navegación seguras le permite utilizar un modo de navegador seguro cuando utiliza la banca en línea, accede a billeteras criptográficas basadas en la web o simplemente navega. Lo ayuda a defenderse contra el malware, el registro de teclas y otros tipos de amenazas digitales. Es posible que este Servicio solo esté disponible para Usted en caso de que se haya suscrito a nuestro Nivel de oferta.

### **5. Protección de la cámara Web**

La protección de la cámara web supervisa el equipo en busca de intentos de uso de su cámara web. Le avisa de intentos inesperados y le permite bloquearlos. Es posible que este Servicio solo esté disponible para Usted en caso de que se haya suscrito a nuestro Nivel de oferta.

### **6. Inspector de red**

El Inspector de red puede ayudarle a identificar vulnerabilidades en su red confiable y en la seguridad de los dispositivos conectados a su red local. También proporciona una lista de dispositivos conectados, clasificados por tipo de dispositivo (por ejemplo, impresora, router, dispositivo móvil, etc.) para mostrarle lo que está conectado a su red. El Inspector de red le ayuda a identificar las vulnerabilidades de un router y aumenta su nivel de protección al conectarse a una red. Es posible que este Servicio solo esté disponible para Usted en caso de que se haya suscrito a nuestro Nivel de oferta.

### **7. Seguridad y privacidad del navegador**

Seguridad y privacidad del navegador mejora la seguridad de su navegación. Contiene nuestra extensión de

navegador que se puede instalar en el navegador que elija. Después de la instalación, le ayuda a distinguir entre resultados de búsqueda seguros e inseguros, y lo ayuda a protegerse de intentos de phishing y otras amenazas en línea. En algunos Niveles de oferta, Seguridad y privacidad del navegador también incluye la funcionalidad de limpieza de metadatos, lo que le permite quitar los metadatos de las imágenes cargadas en su navegador. Es posible que este Servicio solo esté disponible para Usted en caso de que se haya suscrito a nuestro Nivel de oferta.

## **8. ESET Password Manager**

ESET Password Manager es una herramienta de administración de identidades digitales que le permite guardar de forma segura sus credenciales de inicio de sesión u otros datos. Su uso está sujeto a [Términos](#) especiales de ESET Password Manager y a una [Política de privacidad](#) especial, que se aplican además de estos Términos y la Política de privacidad de la cuenta. Para usar ESET Password Manager, debe instalar el Producto necesario, crear y activar su Cuenta, y asociar su Producto con la Cuenta. Su Cuenta, entre otras funciones útiles, le permitirá gestionar sus licencias de ESET Password Manager y compartirlas con sus amigos o familiares, que posteriormente podrán disfrutarlas en su totalidad. Sin embargo, como suscriptor o propietario de una licencia, conservará el derecho de cancelar su licencia en cualquier momento. Password Manager puede estar disponible para Usted como parte de la Licencia, y como parte del Nivel de Oferta.

## **9. Secure Data**

Secure Data le permite cifrar datos en su equipo o unidades extraíbles. Es posible que este Servicio solo esté disponible para Usted en caso de que se haya suscrito a nuestro Nivel de oferta.

## **10. Red privada virtual**

La red privada virtual ("VPN") le permite establecer una conexión de red privada cuando utiliza redes públicas y privadas. Cuando se conecta a una ubicación en la aplicación VPN, a su dispositivo se le asigna una nueva dirección IP y su tráfico en línea se cifra. Esto hace que a terceros les resulte más difícil rastrear sus actividades en línea u obtener sus datos. Es posible que este Servicio solo esté disponible para Usted en caso de que se haya suscrito a nuestro Nivel de oferta.

Usted se compromete a no hacer un uso indebido de la VPN. El uso indebido incluye, entre otros, el uso de VPN para dañar o causar riesgo a nuestro negocio, reputación, empleados, otros usuarios, instalaciones o a cualquier persona; eliminar, eludir, deshabilitar, dañar o interferir de otro modo con las funciones relacionadas con la seguridad de VPN; interferir intencionalmente o dañar el funcionamiento de VPN, por cualquier medio, incluida la carga o difusión en Internet de spam, virus, adware, spyware, gusanos u otro código malicioso. Usted acepta indemnizar, guardar y eximir de responsabilidad a ESET, sus compañías afiliadas, contratistas, empleados, agentes y sus proveedores externos, licenciantes y socios de cualquier reclamo, pérdida, daño, responsabilidad, incluidos los honorarios y gastos legales, que surjan de su uso indebido de VPN, cualquier violación por su parte de los Términos o cualquier incumplimiento de las representaciones, garantías y convenios hechos por usted en este documento.

ESET se reserva el derecho de cancelar, suspender o restringir de cualquier otro modo su acceso a la VPN, con o sin previo aviso, en caso de que lo utilice en violación de estos Términos o si se ejerce cualquier comportamiento inapropiado o ilegal de su parte.

## **11. Anti-Theft**

Anti-Theft ayuda a prevenir la pérdida o el uso indebido de datos críticos en conexión directa con la pérdida o el robo de un equipo u otro dispositivo en el que esté instalado. Anti-Theft puede estar disponible para Usted como parte de la Licencia, y como parte del Nivel de Oferta.

Anti-Theft se puede desactivar en los ajustes predeterminados del Producto asociado. Para usar Anti-Theft, debe instalar los Productos necesarios, activar la función Anti-Theft y asociar su Producto a la Cuenta. Puede optar por activar Anti-Theft y la recopilación de datos relacionada en caso de robo o pérdida de su equipo u otro dispositivo. Si opta por activar esta función del Producto, se recopilarán datos acerca del equipo perdido y se enviarán a ESET. Estos datos pueden incluir datos sobre la ubicación de red del dispositivo, datos sobre el contenido que se muestra en su pantalla, datos sobre la configuración o datos grabados con una cámara conectada. Puede usar los Datos obtenidos por Anti-Theft y proporcionados a través de la Cuenta exclusivamente para rectificar una situación adversa causada por la pérdida de su dispositivo. ESET procesará esos datos como se especifica en la [Política de Privacidad](#) y de acuerdo con las normativas legales relevantes a efectos de prestarle este Servicio. Puede desactivar esta función en cualquier momento.

Anti-Theft se utilizará exclusivamente en caso de robo o pérdida de su dispositivo, y en relación con los dispositivos sobre los que Usted tenga derechos legítimos y a los que tenga acceso. Los usos identificados que se consideren ilegales o dañinos, o que puedan interferir con los derechos de otras personas, o repercutir en ellos negativamente, pueden denunciarse ante la autoridad competente y ocasionar que se restrinja el acceso al Servicio. ESET cumplirá con las leyes relevantes y asistirá a las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley en caso de uso indebido.

Al aceptar estos Términos, también reconoce que la prestación y el uso de Anti-Theft y el procesamiento de datos en el contexto de su prestación también se rigen por el Acuerdo de licencia de usuario final y la Política de privacidad del software ESET Anti-Theft asociado, que están disponibles en la [documentación](#), que se aceptará durante el proceso de instalación del software.

## 12. ESET Parental Control

ESET Parental Control le permite controlar el acceso de usuarios administrados (por ejemplo, sus hijos) a determinadas categorías de sitios web o aplicaciones para dispositivos móviles, aplicar reglas de gestión de tiempo a usuarios administrados o usar la función de localización de esos dispositivos, si el Producto pertinente está instalado y ESET Parental Control está activo. ESET Parental Control puede estar disponible para Usted como parte de la Licencia, Nivel de oferta y, también, como Producto independiente para Android comprado como parte de la Oferta.

Para poder usar ESET Parental Control, debe asociar su Producto (con ESET Parental Control activo) a su Cuenta. No debe asociar el mismo Producto con más de una Cuenta al mismo tiempo. Los usuarios con acceso a la Cuenta pueden crear perfiles para usuarios administrados con uno o más dispositivos. ESET se reserva el derecho de limitar la cantidad de perfiles y dispositivos que utiliza un Usuario.

Para funcionar correctamente, un ESET Parental Control activo envía información al Proveedor, lo que incluye información sobre sitios web visitados, ubicaciones, aplicaciones para dispositivos móviles e información sobre el dispositivo que se usa, como datos sobre las operaciones y la funcionalidad del ESET Parental Control. Dicha Información puede contener datos (incluidos datos personales obtenidos al azar o de manera accidental) sobre Usted u otros usuarios administrados, información sobre el dispositivo, el sistema operativo y las aplicaciones instaladas. ESET tomará las medidas apropiadas para garantizar que se mantenga la confidencialidad de toda la información recibida.

Solo puede usar ESET Parental Control con los dispositivos de usuarios administrados a los que tiene derecho y acceso legítimos. Los usos identificados que se consideren ilegales o dañinos, o que puedan interferir con los derechos de otras personas, o repercutir en ellos negativamente, pueden denunciarse ante la autoridad competente y ocasionar que se restrinja el acceso al Servicio. ESET cumplirá con las leyes relevantes y asistirá a las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley en caso de uso indebido.

Al aceptar estos Términos, Usted también reconoce que la prestación y el uso de ESET Parental Control, y el procesamiento de datos en el contexto de su prestación también se rigen por el Acuerdo de licencia de usuario

final y la Política de privacidad del software ESET Parental Control asociado, que están disponibles en la [documentación](#), y que se aceptarán durante el proceso de instalación del software.

### **13. Protección de identidad**

Protección de identidad es un servicio de terceros que tiene como objetivo proteger su información personal, crediticia y financiera. Ayuda a detectar la venta ilegal de su información personal al proporcionar un monitoreo continuo. Recibirá una alerta en su dispositivo cuando Protección de identidad evalúe que su información personal está en riesgo. Es posible que Protección de identidad solo esté disponible para Usted en caso de que se haya suscrito a nuestro Nivel de oferta.

Si Protección de identidad está disponible dentro de su jurisdicción, Usted reconoce y acepta que se proporcionará exclusivamente por proveedores de servicios externos. La provisión, los términos, las condiciones y cualquier responsabilidad que surja de dichos servicios se regirán únicamente por los términos del respectivo proveedor de servicios externo. ESET no hace ningún tipo de declaración ni garantía en relación con la eficacia, precisión o integridad de dichos Servicios, y no asumirá ninguna responsabilidad por reclamos, pérdidas o daños que surjan de Su confianza en el uso de Protección de identidad.

### **14. Productos independientes ESET NOD32 Antivirus, ESET Mobile Security for Android y ESET Smart TV Security**

Si se ha suscrito a cualquiera de nuestros Productos independientes incluidos en nuestra Oferta, se le otorgará el derecho a utilizar el Producto respectivo y será elegible para obtener ciertos Servicios. ESET NOD32 Antivirus, ESET Mobile Security for Android y ESET Smart TV Security son soluciones básicas para ayudarle a proteger sus dispositivos de virus y malware. Para utilizarlos, debe instalar los Productos correspondientes en los dispositivos que deberían beneficiarse del Servicio.

Estos Productos contienen funciones que recopilan muestras de Infiltraciones e Información y luego las envían a ESET. La Información y las Infiltraciones pueden contener datos (incluidos datos personales obtenidos aleatoriamente o accidentalmente) sobre Usted u otros usuarios del dispositivo en el cual se encuentra instalado el Producto, y archivos afectados por Infiltraciones con metadatos asociados. La Información y las Infiltraciones pueden ser recopiladas por las siguientes funciones del Producto:

- i. La función Sistema de reputación de LiveGrid incluye la recopilación y el envío de hashes de una vía relacionados con Infiltraciones a ESET. Esta función se habilita con la configuración estándar del Producto.
- ii. La función del sistema de comentarios de LiveGrid es recopilar y enviar Infiltraciones con metadatos relacionados e Información a ESET. Puede activar esta función durante la instalación del Producto.

ESET solo utilizará la Información y las Infiltraciones recibidas con el fin de analizar e investigar las Infiltraciones, mejorar nuestros Servicios y verificar su derecho a utilizar los Servicios. Tomaremos las medidas adecuadas para garantizar que las Infiltraciones y la Información recibida permanezcan seguras. Si se activa esta función del Producto, ESET deberá recopilar y procesar las infiltraciones y la Información tal como se especifica en la Política de Privacidad, y en conformidad con las normas legales vigentes. Puede desactivar estas funciones en cualquier momento.

### **Anexo N.º 1**

[Acuerdo de licencia para el usuario final de la aplicación ESET HOME](#)

### **Anexo n.º 2**

[Contrato de procesamiento de datos](#)



## Contrato de procesamiento de datos

De acuerdo con los requisitos de la Regulación (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016, sobre la protección de las personas físicas en lo que respecta al procesamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la cual deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante denominada "RGPD"), el Proveedor (en adelante denominado el "Procesador") y el Usuario (en adelante denominado el "Controlador") celebran este contrato de procesamiento de datos con el objetivo de definir los términos y las condiciones del procesamiento de datos personales y el modo de protección, así como también, para definir los otros derechos y obligaciones de ambas partes en relación con el procesamiento de datos personales de los titulares de datos, realizado en representación del Controlador, en el marco del cumplimiento del objeto de estos Términos, como contrato principal.

**1. Procesamiento de datos personales.** Los servicios provistos en cumplimiento de estos Términos incluyen el procesamiento de información relacionada con un individuo identificado o identificable, enumerada en la [Política de privacidad](#) (en adelante denominada "Datos personales").

**2. Autorización.** El Controlador autoriza al Procesador a procesar datos personales, lo cual incluye lo siguiente:

(i) "propósito del procesamiento" significa la provisión de servicios de conformidad con estos Términos; El Procesador solo puede procesar los Datos personales en nombre del Controlador en relación con la prestación de servicios solicitada por el Controlador. Toda la información recopilada con fines adicionales se procesa fuera de la relación contractual Controlador-Procesador.

(ii) "periodo de procesamiento" significa el periodo que comienza con el inicio de la cooperación, de conformidad con estos Términos, hasta la finalización de los servicios;

(iii) alcance y categorías de los datos personales. Los Servicios están previstos solo para el procesamiento de datos personales generales. Sin embargo, el Controlador es el único responsable de la determinación del alcance de los datos personales.

(iv) "titular de datos" significa un individuo que actúa como usuario autorizado de los dispositivos del Controlador;

(v) "operaciones de procesamiento" significa todas y cada una de las operaciones necesarias a los efectos del procesamiento;

(iv) "instrucciones documentadas" significa las instrucciones descritas en estos Términos, los anexos, la política de privacidad y la documentación del servicio. El Controlador será responsable de la admisibilidad legal de procesamiento de los Datos personales por parte del Procesador en relación con las correspondientes disposiciones aplicables de la ley de protección de datos.

**3. Obligaciones del Procesador.** El Procesador tiene las siguientes obligaciones:

(i) procesar los Datos personales solo de acuerdo con las instrucciones documentadas y con el fin definido en los Términos, sus Anexos, la Política de privacidad y la documentación de servicio;

Indicar a las personas autorizadas para procesar los Datos personales (en lo sucesivo, "Personas autorizadas") sus derechos y deberes de conformidad con la GDPR, su responsabilidad en caso de incumplimiento de los deberes y garantizar que las Personas autorizadas para procesar los Datos personales se hayan comprometido a guardar la

confidencialidad y a acatar las instrucciones documentadas.

(iii) implementar y seguir las medidas descritas en los Términos, sus Anexos, la Política de privacidad y la documentación de servicio;

(iv) ayudar al Controlador a responder las solicitudes de los Interesados en relación con sus derechos. El Procesador no corregirá, eliminará ni restringirá el procesamiento de los Datos personales sin las instrucciones del Controlador; Todas las solicitudes del Interesado en relación con los Datos personales procesados en nombre del Controlador se enviarán a este sin demora;

(v) ayudar al Controlador en la notificación de una filtración de Datos personales a la autoridad supervisora y al Interesado; El Procesador notificará al Controlador toda infracción del procesamiento de datos personales o de la seguridad de los datos personales inmediatamente después de su descubrimiento. El Procesador cooperará en la medida de lo razonable en la investigación y la corrección de dicha infracción y adoptará medidas razonables para limitar las consecuencias negativas ulteriores.

(vi) a discreción del Controlador, eliminar o devolver todos los Datos personales al Controlador una vez que finalice el Periodo de procesamiento. El Controlador se compromete a informar al Procesador su decisión en un plazo de diez (10) días después de la finalización del Período de procesamiento. Esta disposición no afectará al derecho del Procesador a conservar los Datos personales en la medida necesaria para fines de archivo por motivos de interés público, investigación científica, estadísticas o el establecimiento, el ejercicio o la defensa de reclamos legales.

(vii) mantener un registro actualizado de todas las categorías de las actividades de procesamiento que ha realizado en representación del Controlador;

(viii) presentar toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento como parte de los Términos, sus Anexos, la Política de privacidad y la documentación de servicio a disposición del Controlador. En caso de auditoría o control del procesamiento de Datos personales por parte del Controlador, este estará obligado a informar al Procesador por escrito al menos diez (30) días antes de la auditoría o control previstos.

**4. Contratación de otro Procesador.** El Procesador tiene derecho a contratar a otro procesador para que realice actividades de procesamiento específicas, como la provisión de almacenamiento e infraestructura en la nube para el servicio, de conformidad con los Términos, sus Anexos, la Política de privacidad y la documentación de servicio. Actualmente, Microsoft ofrece almacenamiento e infraestructura en la nube como parte del servicio en la nube de Azure. Incluso en este caso, el Procesador seguirá siendo el único punto de contacto y el responsable del cumplimiento. El Procesador se compromete a informar al Controlador toda adición o sustitución de otro Procesador a los efectos de la posibilidad de oposición a dicho cambio.

**5. Ámbito de procesamiento.** El Procesador garantiza que el procesamiento se llevará a cabo en el Espacio Económico Europeo o en un país designado como seguro por la Comisión Europea, en función de la decisión del Controlador. Las Disposiciones contractuales estándar se aplicarán en el caso de que se produzcan transferencias y actividades de procesamiento fuera del Espacio Económico Europeo o de un país designado como seguro por la Comisión Europea, a solicitud del Controlador.

**6. Seguridad.** El Procesador posee la certificación de la norma ISO 27001:2013 y adopta el marco de la norma ISO 27001 con el fin de implementar una estrategia de seguridad basada en la defensa en capas, al momento de aplicar los controles de seguridad en la capa de la red, los sistemas operativos, las bases de datos, las aplicaciones, y los procesos operativos y de personal. El cumplimiento de los requisitos contractuales y regulatorios se evalúa y se revisa de manera periódica, al igual que otras infraestructuras y otras operaciones del Procesador. Además, se toman las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento continuo. El Procesador ha organizado la seguridad de los datos con el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), en función de la norma ISO 27001. La documentación sobre seguridad incluye, principalmente, políticas sobre

seguridad de la información, protección física y seguridad del equipamiento, gestión de incidentes, gestión de pérdida de datos e incidentes de seguridad, etc.

**7. Medidas técnicas y organizativas.** El Procesador protegerá los Datos personales de daños y destrucción fortuitos e ilícitos, pérdida fortuita, cambios, acceso no autorizado y divulgación. En tal sentido, el Procesador adoptará las medidas técnicas y organizativas adecuadas al modo de procesamiento y al riesgo que presente el procesamiento para los derechos de los Interesados, de conformidad con los requisitos de la GDPR. En la Política de seguridad, se incluye una descripción detallada de las medidas técnicas y organizativas.

**8. Información de contacto del Procesador.** Todas las notificaciones, las solicitudes, los pedidos y otras comunicaciones relativas a la protección de los datos personales deben dirigirse a ESET, spol. s.r.o., con los siguientes datos: Data Protection Officer, Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, email: dpo@eset.sk.

## Cláusulas contractuales estándar

### 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.

## Acuerdo de licencia de usuario final para la aplicación ESET HOME

Vigente a partir del 19 de octubre de 2021.

**IMPORTANTE:** Lea los términos y las condiciones del producto de aplicación que se especifican abajo antes de descargarlo, instalarlo, copiarlo o usarlo. **AL DESCARGAR, INSTALAR, COPIAR O UTILIZAR EL SOFTWARE, USTED DECLARA SU CONSENTIMIENTO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y RECONOCE QUE HA LEÍDO LA [POLÍTICA DE PRIVACIDAD](#).**

Acuerdo de Licencia de Usuario Final

Los términos de este Acuerdo de licencia para el usuario final ("Acuerdo") ejecutado por y entre ESET, spol. s r. o.,

con domicilio social en Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, registrado en el Registro Mercantil administrado por el tribunal de distrito de Bratislava I, sección Sro, n.º de entrada 3586/B, número de registro de negocio: 31333532 ("ESET" o el "Proveedor") y usted, una persona física o jurídica ("Usted" o el "Usuario final"), tienen derecho a usar el Software definido en el Artículo 1 de este Acuerdo. El Software definido en este artículo puede almacenarse en un soporte digital, enviarse mediante correo electrónico, descargarse de Internet, descargarse de servidores del Proveedor u obtenerse de otras fuentes bajo los términos y condiciones mencionados más adelante.

ESTO ES UN ACUERDO SOBRE LOS DERECHOS DEL USUARIO FINAL; NO UN CONTRATO DE COMPRA PARA ARGENTINA. El Proveedor sigue siendo el propietario de la copia del Software y del soporte físico en el que el Software se suministra en paquete comercial, así como de todas las demás copias a las que el Usuario final está autorizado a hacer en virtud de este Acuerdo.

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

USTED ACEPTA QUE LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE INDICA QUE HA LEÍDO ESTE ACUERDO, QUE LO COMPRENDE Y QUE CONSIENTE OBLIGARSE POR SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

**1. Software.** Tal como se utiliza en este Acuerdo, el término "Software" significa: (i) el programa informático que acompaña a este Acuerdo y todos sus componentes; (ii) todos los contenidos de los discos, CD-ROMs, DVDs, correos electrónicos y cualquier adjunto, u otros medios con los cuales se provee este Acuerdo, incluyendo el formulario del código objeto del software provisto en soporte digital, por medio de correo electrónico o descargado a través de la Internet; (iii) cualquier material escrito explicativo relacionado y cualquier otra documentación posible relacionada con el Software, sobre todo cualquier descripción del Software, sus especificaciones, cualquier descripción de las propiedades u operación del software, cualquier descripción del ambiente operativo en el cual se utiliza el Software, instrucciones de uso o instalación del Software o cualquier descripción del modo de uso del Software ("Documentación"); (iv) copias del Software, parches para posibles errores del Software, adiciones al Software, extensiones del Software, versiones modificadas del Software y actualizaciones de los componentes del Software, si existieran, con la autorización que le da a Usted el Proveedor con arreglo al Artículo 3 de este Acuerdo. El Software será provisto exclusivamente en la forma de código objeto ejecutable.

**2. Instalación, equipo y clave de licencia.** El Software suministrado en un soporte digital, enviado por correo electrónico, descargado de Internet, descargado de los servidores del Proveedor u obtenido de otras fuentes requiere instalación. El Software debe instalarse en un equipo correctamente configurado que cumpla, como mínimo, con los requisitos especificados en la Documentación. La metodología de instalación se describe en la Documentación. No puede haber ningún programa informático ni Hardware que pudiera afectar al Software instalado en el equipo en el que instala el Software. El equipo hace referencia al Hardware que incluye, pero no se limita, a equipos personales, equipos portátiles, estaciones de trabajo, equipos de bolsillo, teléfonos inteligentes, dispositivos electrónicos portátiles o cualquier otro dispositivo para el que se diseñe el Software y en el que vaya a instalarse y/o utilizarse. La clave de licencia se refiere a una secuencia única de símbolos, letras números o caracteres especiales que se le brinda al Usuario final para permitirle el uso del Software de manera legal, así como de una versión específica de este o para brindarle una extensión de los términos de la Licencia en conformidad con el presente Acuerdo.

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

**a) Instalación y uso.** Usted tendrá el derecho no exclusivo y no transferible de instalar el Software en el disco

rígido de un equipo o soporte similar para un almacenamiento permanente de datos, instalar y almacenar el Software en la memoria de un sistema informático e implementar, almacenar y mostrar el Software.

**b) Disposición sobre la cantidad de licencias.** El derecho a utilizar el Software estará sujeto a la cantidad de Usuarios finales. Un "Usuario final" se refiere a lo siguiente: (i) instalación del Software en un sistema informático, o (ii) si el alcance de una licencia está vinculado a la cantidad de buzones de correo, un Usuario final se referirá a un usuario informático que acepta correo electrónico a través de un Agente de usuario de correo ("AUC"). Si un AUC acepta el correo electrónico y lo distribuye posteriormente en forma automática a varios usuarios, la cantidad de Usuarios finales se determinará conforme a la cantidad real de usuarios para los que se distribuyó el correo electrónico. Si un servidor de correo cumple la función de una pasarela de correo, la cantidad de Usuarios finales será equivalente a la cantidad de usuarios de servidores de correo a los que dicha pasarela presta servicios. Si se envía una cantidad no especificada de direcciones de correo electrónico (por ejemplo, con alias) a un usuario y el usuario las acepta, y el cliente no distribuye automáticamente los mensajes a más usuarios, se requiere la Licencia únicamente para un equipo. No debe usar la misma Licencia en más de un equipo al mismo tiempo. El Usuario final solo tiene derecho a introducir la Clave de licencia en el Software en la medida en que el Usuario final tenga derecho a usar el Software de acuerdo con la limitación derivada del número de Licencias otorgadas por el Proveedor. Se considera que la clave de Licencia es confidencial. No puede compartirla con terceros ni puede permitirles que la utilicen a menos que el presente Acuerdo o el Proveedor indique lo contrario. Si su clave de Licencia se encuentra en riesgo notifique al Proveedor de inmediato.

**c) Home/Business Edition.** La versión Home Edition del Software solo se usará en entornos privados o no comerciales para uso en el hogar y familiar exclusivamente. Debe obtener una versión Business Edition del software para poder usarla en un entorno comercial, así como en servidores, transmisores y puertas de enlace de correo o de Internet.

**d) Término de la Licencia.** El derecho a utilizar el Software tendrá un límite de tiempo.

**e) Software de OEM.** El software clasificado como "OEM" solo se puede usar en el equipo con el que se ha obtenido. No puede transferirse a otro equipo.

**f) Software NFR y versión de prueba.** Al Software clasificado como "No apto para la reventa", "NFR" o "Versión de prueba" no se le podrá asignar un pago y puede utilizarse únicamente para hacer demostraciones o evaluar las características del Software.

**g) Rescisión de la Licencia.** La Licencia se rescindirá automáticamente al finalizar el período para el cual fue otorgada. Si Usted no cumple con alguna de las disposiciones de este Acuerdo, el Proveedor tendrá el derecho de anular el Acuerdo, sin perjuicio de cualquier derecho o recurso judicial disponible para el Proveedor en dichas eventualidades. En el caso de cancelación de la Licencia, Usted deberá borrar, destruir o devolver de inmediato por su propia cuenta el Software y todas las copias de seguridad a ESET o al punto de venta donde obtuvo el Software. Tras la finalización de la Licencia, el Proveedor podrá cancelar el derecho del Usuario Final a utilizar las funciones del Software que requieran conexión a los servidores del Proveedor o de terceros.

**4. Funciones con recopilación de información y requisitos para la conexión a Internet.** Para que funcione de manera correcta, el Software requiere conexión a Internet y debe conectarse a intervalos regulares a los servidores del Proveedor o de terceros y debe recopilar información en conformidad con la Política de Privacidad. La conexión a Internet y la recopilación de datos son necesarias para el funcionamiento y la actualización del Software. El Proveedor podrá publicar actualizaciones o actualizar el Software ("Actualizaciones"), aunque no está obligado a proporcionarlas. Esta función se activa en la sección de configuración estándar del Software y las Actualizaciones se instalan automáticamente, a menos que el Usuario final haya desactivado la instalación automática de Actualizaciones. Para aprovisionar Actualizaciones, es necesario verificar la autenticidad de la Licencia, lo que incluye información sobre el equipo o la plataforma en los que está instalado el Software, de acuerdo con la Política de Privacidad.

La entrega de todas las actualizaciones puede estar sujeta a la Política de fin de la vida útil ("Política EOL"), disponible en [https://go.eset.com/eol\\_home](https://go.eset.com/eol_home). No se proporcionarán actualizaciones una vez que el Software o cualquiera de sus funciones lleguen a la fecha de fin de su vida útil, como se define en la Política EOL.

A los efectos de este Acuerdo, es necesario recopilar, procesar y almacenar información que permita al Proveedor identificarlo en conformidad con la Política de Privacidad. Por medio del presente, reconoce que el Proveedor utiliza sus propios medios para verificar si Usted hace uso del Software de acuerdo con las disposiciones del Acuerdo. Asimismo, reconoce que, a los efectos de este Acuerdo, es necesario que su información se transfiera durante las comunicaciones entre el Software y los sistemas informáticos del Proveedor o de sus socios comerciales como parte de la red de distribución y soporte del Proveedor a fin de garantizar la funcionalidad del Software, de autorizar el uso del Software y proteger los derechos del Proveedor.

Tras la finalización de este Acuerdo, el Proveedor o cualquiera de sus socios comerciales tendrán el derecho de transferir, procesar y almacenar datos esenciales que lo identifiquen, con el propósito de realizar la facturación y para la ejecución del presente Acuerdo y para transmitir notificaciones a su equipo.

**Los detalles sobre la privacidad, la protección de la información personal y sus derechos como parte interesada pueden encontrarse en la Política de Privacidad, disponible en el sitio web del Proveedor y a la que se puede acceder de manera directa desde el proceso de instalación. También puede acceder a ella desde la sección de ayuda del Software.**

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

**6. Restricciones de los derechos.** No puede copiar, distribuir, extraer componentes o crear versiones derivadas del Software. Al usar el Software, Usted tiene la obligación de cumplir con las siguientes restricciones:

a) Puede crear una copia del Software en un soporte de almacenamiento permanente de datos como una copia de seguridad para archivar, siempre que su copia de seguridad para archivar no esté instalada ni se utilice en ningún equipo. Cualquier otra copia que realice del Software constituirá un incumplimiento de este Acuerdo.

b) No puede utilizar, modificar, traducir ni reproducir el Software, o transferir los derechos de su uso o copias realizadas del Software de ninguna otra forma a lo establecido en este Acuerdo.

c) No puede vender, sublicenciar, arrendar o alquilar el Software, ni usarlo para suministrar servicios comerciales.

d) No puede aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desmontar el Software, ni intentar obtener el código fuente del Software de ninguna otra forma, salvo en la medida en que esta restricción esté explícitamente prohibida por la ley.

e) Usted acepta que solo usará el Software de forma que se cumplan todas las leyes aplicables en la jurisdicción en la que lo utilice, incluyendo, pero sin limitarse a, las restricciones aplicables relacionadas con el copyright y otros derechos de propiedad intelectual.

f) Usted acepta que solamente usará el Software y sus funciones de una manera que no limite las posibilidades de otros Usuarios finales para acceder a estos servicios. El Proveedor se reserva el derecho de limitar el alcance los servicios proporcionados a Usuarios finales individuales, para activar el uso de los servicios por parte de la mayor cantidad posible de Usuarios finales. La limitación del alcance de los servicios también significará la terminación completa de la posibilidad de usar cualquiera de las funciones del Software y la eliminación de los Datos y de la información de los servidores de los Proveedores o de los servidores de terceros relacionados con una función específica del Software.

g) Usted acepta no ejercer ninguna actividad que implique el uso de la clave de Licencia de manera contraria a los términos de este Acuerdo ni que implique proporcionar la clave de Licencia a personas que no estén autorizadas a hacer uso del Software, como la transferencia de la clave de Licencia usada o no, en cualquier forma, así como la reproducción no autorizada, o la distribución de claves de Licencia duplicadas o generadas. Asimismo, no utilizará el Software como resultado del uso de una clave de Licencia obtenida de una fuente que no sea el Proveedor.

**7. Copyright.** El Software y todos los derechos, incluyendo, pero sin limitarse a, los derechos de propiedad y los derechos de propiedad intelectual, son propiedad de ESET y/o sus licenciarios. Están protegidos por las disposiciones de tratados internacionales y por todas las demás leyes nacionales aplicables del país en el que se utiliza el Software. La estructura, la organización y el código del Software son valiosos secretos comerciales e información confidencial de ESET y/o sus licenciarios. No puede copiar el Software, a excepción de lo especificado en el artículo 6 (a). Todas las copias que este Acuerdo le permita hacer deberán incluir el mismo copyright y los demás avisos legales de propiedad que aparezcan en el Software. Si aplica técnicas de ingeniería inversa, descompila o desmonta el Software, o intenta obtener el código fuente del Software de alguna otra forma, en incumplimiento de las disposiciones de este Acuerdo, por este medio Usted acepta que toda la información obtenida de ese modo se considerará automática e irrevocablemente transferida al Proveedor o poseída por el Proveedor de forma completa desde el momento de su origen, más allá de los derechos del Proveedor en relación con el incumplimiento de este Acuerdo.

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

**9. Versiones en varios idiomas, software en medios duales, varias copias.** En caso de que el Software sea compatible con varias plataformas o idiomas, o si Usted obtuvo varias copias del Software, solo puede usar el Software para la cantidad de sistemas informáticos y para las versiones correspondientes a la Licencia adquirida. No puede vender, arrendar, alquilar, sublicenciar, prestar o transferir ninguna versión o copias del Software no utilizado por Usted.

**10. Comienzo y rescisión del Acuerdo.** Este Acuerdo es efectivo desde la fecha en que Usted acepta los términos de la Licencia. Puede poner fin a este Acuerdo en cualquier momento. Para ello, desinstale, destruya o devuelva permanentemente y por cuenta propia el Software, todas las copias de seguridad, y todos los materiales relacionados suministrados por el Proveedor o sus socios comerciales. Su derecho a usar el Software y cualquiera de sus funciones puede estar sujeto a la Política EOL. Cuando el Software o cualquiera de sus funciones lleguen a la fecha de fin de su vida útil definida en la Política EOL, se terminará su derecho a usar el Software. Más allá de la forma de rescisión de este Acuerdo, las disposiciones de los artículos 7, 8, 11, 13, 19 y 21 seguirán siendo aplicables por tiempo ilimitado.

**11. DECLARACIONES DEL USUARIO FINAL.** COMO USUARIO FINAL, USTED RECONOCE QUE EL SOFTWARE SE SUMINISTRA EN UNA CONDICIÓN "TAL CUAL ES", SIN UNA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA DE NINGÚN TIPO Y HASTA EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LAS LEYES APLICABLES. NI EL PROVEEDOR, SUS LICENCIARIOS, SUS AFILIADOS NI LOS TITULARES DEL COPYRIGHT PUEDEN HACER NINGUNA REPRESENTACIÓN O GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN FIN ESPECÍFICO O GARANTÍAS DE QUE EL SOFTWARE NO INFRINGIRÁ UNA PATENTE, DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, MARCAS COMERCIALES U OTROS DERECHOS. NO EXISTE NINGUNA GARANTÍA DEL PROVEEDOR NI DE NINGUNA OTRA PARTE DE QUE LAS FUNCIONES CONTENIDAS EN EL SOFTWARE CUMPLIRÁN CON SUS REQUISITOS O DE QUE LA OPERACIÓN DEL SOFTWARE SERÁ ININTERRUMPIDA O ESTARÁ LIBRE DE ERRORES. USTED ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD Y EL RIESGO POR LA ELECCIÓN DEL SOFTWARE PARA LOGRAR SUS RESULTADOS DESEADOS Y POR LA INSTALACIÓN, EL USO Y LOS RESULTADOS QUE OBTENGA DEL MISMO.

**12. Sin más obligaciones.** Este Acuerdo no crea obligaciones del lado del Proveedor y sus licenciarios, excepto

las obligaciones específicamente indicadas en este Acuerdo.

**13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEGISLACIÓN APLICABLE, EN NINGÚN CASO EL PROVEEDOR, SUS EMPLEADOS O LICENCIADORES SERÁN RESPONSABLES DE PÉRDIDAS DE INGRESOS, GANANCIAS, VENTAS, DATOS O COSTOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUIDOS, DAÑOS A LA PROPIEDAD, DAÑOS PERSONALES, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN COMERCIAL O DE CUALQUIER VALOR ESPECIAL, DIRECTO, INSONDADO, ACCIDENTAL, ECONÓMICO, DE COBERTURA, DAÑOS PUNITIVOS, ESPECIALES O CONSECUENCIALES, QUE SIN EMBARGO DERIVEN O SURJAN POR CONTRATO, AGRAVIOS, NEGLIGENCIA U OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD QUE DERIVE DE LA INSTALACIÓN, EL USO O LA INCAPACIDAD DE USAR EL SOFTWARE, AUNQUE EL PROVEEDOR, SUS LICENCIADORES O FILIALES RECIBAN INFORMACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. DADO QUE DETERMINADOS PAÍSES Y JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD, PERO PUEDEN PERMITIR LA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD, EN DICHOS CASOS, LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR, SUS EMPLEADOS, LICENCIATARIOS O AFILIADOS SE LIMITARÁ AL PRECIO QUE USTED PAGÓ POR LA LICENCIA.

14. Nada de lo contenido en este Acuerdo perjudicará los derechos estatutarios de ninguna parte que actúe en calidad de consumidor si infringe dicho Acuerdo.

**15. Soporte técnico.** ESET o los terceros autorizados por ESET suministrarán soporte técnico a discreción propia, sin ninguna garantía ni declaración. Cuando el software o cualquiera de sus funciones lleguen a la fecha de fin de la vida útil definida en la Política EOL, no se proporcionará soporte técnico. El Usuario final deberá crear una copia de seguridad de todos los datos existentes, software y prestaciones de los programas en forma previa al suministro de soporte técnico. ESET y/o los terceros autorizados por ESET no pueden aceptar la responsabilidad por el daño o pérdida de datos, propiedad, software o hardware, o pérdida de beneficios debido al suministro de soporte técnico. ESET y/o los terceros autorizados por ESET se reservan el derecho de decidir si la solución del problema excede el alcance del soporte técnico. ESET se reserva el derecho de rechazar, suspender o dar por finalizado el suministro de soporte técnico a discreción propia. Se puede solicitar información sobre la Licencia y cualquier otro tipo de información a fin de brindar soporte técnico conforme a la Política de Privacidad.

**16. Transferencia de la Licencia.** El Software puede transferirse de un sistema informático a otro, a menos que esta acción infrinja los términos del presente Acuerdo. Si no infringe los términos del Acuerdo, el Usuario final solamente tendrá derecho a transferir en forma permanente la Licencia y todos los derechos derivados de este Acuerdo a otro Usuario final con el consentimiento del Proveedor, sujeto a las siguientes condiciones: (i) que el Usuario final original no se quede con ninguna copia del Software; (ii) que la transferencia de los derechos sea directa, es decir, del Usuario final original al nuevo Usuario final; (iii) que el nuevo Usuario final asuma todos los derechos y obligaciones pertinentes al Usuario final original bajo los términos de este Acuerdo; (iv) que el Usuario final original le proporcione al nuevo Usuario final la Documentación que habilita la verificación de la autenticidad del Software, como se especifica en el artículo 17.

**17. Verificación de la autenticidad del Software.** El Usuario final puede demostrar su derecho a usar el Software en una de las siguientes maneras: (i) a través de un certificado de licencia emitido por el Proveedor o por un tercero designado por el Proveedor; (ii) a través de un acuerdo de licencia por escrito, en caso de haberse establecido dicho acuerdo; (iii) a través de la presentación de un correo electrónico enviado por el Proveedor donde se incluyan los detalles de la Licencia (nombre de usuario y contraseña). Se puede solicitar información sobre la Licencia y datos sobre el Usuario final a para llevar a cabo la verificación de la autenticidad del Software conforme a la Política de Privacidad.

**18. Licencias para autoridades públicas y el gobierno de los Estados Unidos.** Se deberá suministrar el Software a las autoridades públicas, incluyendo el gobierno argentino, con los derechos de la Licencia y las restricciones descritas en este Acuerdo.

**19. Cumplimiento del control comercial.**

a) Usted no podrá, ya sea directa o indirectamente, exportar, reexportar o transferir el Software, o de alguna otra forma ponerlo a disposición de ninguna persona, o utilizarlo de ninguna manera, o participar de ningún acto, que pueda ocasionar que ESET o sus compañías controladoras, sus empresas subsidiarias y las subsidiarias de cualquiera de sus compañías controladoras, así como también las entidades controladas por sus compañías controladoras ("Afiliadas") violen, o queden sujetas a las consecuencias negativas de las Leyes de Control Comercial, las cuales incluyen

i. toda ley que controle, restrinja o imponga requisitos de licencia a la exportación, reexportación o transferencia de productos, software, tecnología o servicios, establecida o adoptada por cualquier gobierno, estado o autoridad reguladora de los Estados Unidos de América, Singapur, el Reino Unido, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados Miembro, o cualquier país donde deban cumplirse las obligaciones conforme al Acuerdo, o donde ESET o cualquiera de sus Afiliadas operen o estén constituidas y

ii. cualquier sanción, restricción, embargo, prohibición de exportación o importación, prohibición de transferencia de fondos o activos o prohibición de prestación de servicios, ya sea de índole económica, financiera, comercial o de otro tipo, o toda medida equivalente impuesta por cualquier gobierno, estado o autoridad reguladora de los Estados Unidos de América, Singapur, el Reino Unido, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados Miembro, o cualquier país donde deban cumplirse las obligaciones conforme al Acuerdo, o donde ESET o cualquiera de sus Afiliadas operen o estén constituidas.

(actos legales mencionados en los puntos i y ii. anteriormente, denominados "Leyes de control comercial").

b) ESET tendrá el derecho de suspender sus obligaciones conforme a estos Términos o terminar el Acuerdo, con efecto inmediato, en los siguientes casos:

i. ESET determina que, en su razonable opinión, el Usuario ha violado o podría violar la disposición del Artículo 19 a) del Acuerdo; o

ii. el Usuario final o el Software quedan sujetos a las Leyes de Control Comercial y, en consecuencia, ESET determina que, en su razonable opinión, el cumplimiento continuo de sus obligaciones conforme al Acuerdo podría ocasionar que ESET o sus Afiliadas incurriesen en la violación de las Leyes de Control Comercial o quedasen sujetas a las consecuencias negativas de estas.

c) Ninguna de las estipulaciones del Acuerdo tiene por objeto inducir o exigir, ni debe interpretarse como una intención de inducir o exigir a ninguna de las partes actuar o abstenerse de actuar (o acordar actuar o abstenerse de actuar) de ninguna manera que resulte inconsistente con las Leyes de Control Comercial aplicables, o se encuentre penalizada o prohibida por estas.

**20. Avisos.** Todos los avisos y devoluciones de software o documentación deben entregarse a: ESET, spol. s r. o., Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovak Republic, sin perjuicio del derecho de ESET a comunicarle cualquier cambio de este Acuerdo, las Políticas de privacidad, la Política de EOL y la Documentación de acuerdo con el artículo. 22 del Acuerdo. ESET puede enviarle correos electrónicos, notificaciones en la aplicación a través del Software o publicar la comunicación en nuestro sitio web. Acepta recibir comunicaciones legales de ESET de forma electrónica, lo que incluye comunicaciones sobre cambios de Términos, Términos especiales o Políticas de privacidad, cualquier contrato de trabajo o aceptación o invitación a tratar, avisos u otras comunicaciones legales. Dicha comunicación electrónica se considerará recibida por escrito, a menos que la legislación aplicable requiera específicamente una forma de comunicación diferente.

**21. Legislación aplicable.** Este Acuerdo se registrará e interpretará conforme a la legislación de la República Eslovaca. En el presente Acuerdo, el Usuario final y el Proveedor aceptan que los principios del conflicto de leyes y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Venta Internacional de Bienes no serán aplicables. Acepta expresamente que cualquier disputa o demanda derivada del presente Acuerdo con respecto al Proveedor o relativa al uso del Software deberá resolverse por el Tribunal del Distrito de Bratislava I., Eslovaquia; asimismo,



Usted acepta expresamente el ejercicio de la jurisdicción del Tribunal mencionado.

**22. Disposiciones generales.** Si alguna disposición de este Acuerdo no es válida o aplicable, no afectará la validez de las demás disposiciones del Acuerdo, que seguirán siendo válidas y ejecutables bajo las condiciones aquí estipuladas. Este acuerdo se ha ejecutado en inglés. En el caso de que se prepare cualquier traducción del acuerdo para su comodidad o con cualquier otro fin, o en caso de discrepancia entre las versiones en diferentes idiomas de este acuerdo, prevalecerá la versión en inglés.

ESET se reserva el derecho de realizar cambios en el Software, así como de revisar los términos de este Acuerdo, sus Anexos, la Política de privacidad, la Política y la Documentación de EOL o cualquier parte de ellos, en cualquier momento mediante la actualización del documento pertinente (i) para reflejar cambios del Software o el comportamiento comercial de ESET, (ii) por cuestiones legales, normativas o de seguridad; o (iii) para evitar abusos o daños. Se le notificará cualquier revisión del Acuerdo por correo electrónico, notificación en la aplicación o por otros medios electrónicos. Si no está de acuerdo con los cambios de texto del Acuerdo, puede rescindir el acuerdo con el Artículo 10 en el plazo de 30 días después de recibir un aviso del cambio. A menos que rescinda el Acuerdo dentro de este límite de tiempo, los cambios de texto se considerarán aceptados y estarán vigentes para Usted a partir de la fecha en que reciba un aviso del cambio.

Este es el acuerdo entero entre el proveedor y Usted relacionado con el Software y reemplaza a cualquier representación, discusión, garantía, comunicación o publicidad previa relacionadas con el Software.

EULAID: EULA-PRODUCT; 3537.0

## Política de privacidad

Fecha de entrada en vigor: 3 de abril de 2024 | [Consulte una versión anterior de la Política de privacidad](#) | [Comparar cambios](#)

La protección de los datos personales reviste especial importancia para ESET, spol. s r. o., con domicilio social en Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovak Republic, Número de registro comercial: 31333532 como Controlador de datos ("ESET" o "Nosotros"). Queremos cumplir con el requisito de transparencia de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea ("RGPD"). A fin de cumplir con el objetivo, publicamos la presente Política de privacidad con el único propósito de informar a nuestros clientes ("Usuario final" o "Usted"), en carácter de interesados, acerca de los siguientes temas relativos a la protección de los datos personales:

- Fundamento jurídico para el procesamiento de datos personales.
- Intercambio y confidencialidad de los datos.
- Seguridad de los datos.
- Sus derechos como interesado.
- Procesamiento de sus datos personales,
- Información de contacto.

Esta Política de privacidad se aplica a nuestra oferta de suscripción estandarizada («Oferta»), su cuenta de ESET HOME («Cuenta») y a la prestación y el uso del sitio web home.eset.com, la aplicación ESET HOME, los servicios y las funciones que proporciona ESET a través de la Cuenta (en conjunto, «Servicios»). Si en este documento se hiciera referencia a una Política de privacidad específica de un servicio, prevalecerá su contenido en caso de discrepancia.

Podemos modificar esta Política de privacidad de forma oportuna, a nuestro exclusivo criterio. Le enviaremos una notificación por correo electrónico con un enlace a la Política de privacidad con sus modificaciones o le notificaremos sobre la versión modificada mediante una notificación desde la aplicación o por otros medios electrónicos. Si no está de acuerdo con la Política de privacidad con sus modificaciones o no puede cumplirla,

deberá dejar de usar la Cuenta y los Servicios y desinstalarlos, según corresponda. Se considerará que ha aceptado la Política de privacidad y sus modificaciones si continúa usando la Aplicación o los Servicios después de que estos entren en vigor.

Nuestros Servicios están previstos solo para adultos. Si es menor de dieciocho (18) años, solo puede crear y usar la Cuenta o los Servicios relacionados si lo hace con su padre, madre u otro tutor legal.

## Procesamiento de sus datos personales

La Cuenta y los Servicios los proporciona ESET en virtud de los [Términos de uso](#) ("Términos") y, si corresponde, también en virtud del Acuerdo de licencia de usuario final ("EULA") del producto de ESET asociado con el Servicio pertinente ("Producto") y la aplicación ESET HOME, pero algunos podrían requerir atención específica. Queremos proporcionarle más detalles sobre la recopilación y el procesamiento de datos relacionados con su Cuenta y la prestación de nuestros Servicios. Para que todo funcione correctamente, Nosotros necesitamos recolectar o tener acceso a los siguientes datos:

- Se requiere su nombre completo, país, dirección de correo electrónico válida y credenciales de inicio de sesión para el registro y el uso de la Cuenta y para la prestación de los Servicios, así como para establecer, ejercer y defender nuestros reclamos legales. Además, obtendremos información técnica básica sobre el dispositivo y la aplicación que usa para iniciar sesión en su Cuenta.
  - Para ayudarlo a proteger su cuenta, cada vez que inicie sesión en la cuenta, recopilaremos su dirección IP y huella digital del navegador. En caso de que ambas sean desconocidas, le enviaremos un correo electrónico para notificarle acerca del posible intento sospechoso de inicio de sesión en la cuenta.
  - Puede optar por usar la autenticación de terceros facilitada por Apple o Google para registrarse o iniciar sesión en su Cuenta. En tal caso, procesaremos su dirección de correo electrónico (que nos proporcionarán dichos terceros) y su país durante el proceso de registro y con los demás fines especificados anteriormente.
- ESET HOME requiere información sobre los dispositivos administrados y las licencias de Productos para ofrecerle Sus funciones de administración. En concreto, procesaremos información relacionada con sus licencias de Productos, como datos relacionados con el tipo de licencia de Productos que tiene (por ejemplo, si es gratuita, de prueba, paga, etc.), la validez de la licencia, el estado de activación y la identificación de la licencia. En relación con los dispositivos asociados a su Cuenta, procesaremos datos sobre el nombre y el tipo de dispositivo, su sistema operativo, estado de seguridad, Productos activados y datos que permitan la identificación del dispositivo. En el caso de los dispositivos que usan sus licencias de Productos pero no estaban asociados con su Cuenta (o se compartieron con otra persona y se asociaron con la Cuenta de dicha persona), solo se procesará información limitada, como el nombre y el tipo de dispositivo, el modelo y la fecha de activación del Producto.
  - Si es propietario de una licencia de Producto y decide compartirla con un amigo o un familiar, puede hacerlo usando la función de uso compartido que tiene disponible en su Cuenta, en la que podrá introducir la dirección de correo electrónico de esta persona. Solo procesaremos dicha dirección de correo electrónico para permitir el uso del Producto o Servicio pertinente y para enviar una invitación relacionada. Puede ser que su amigo vea su dirección de correo electrónico en este mensaje que le enviaremos, para que sepa quién lo inició. Su amigo puede comunicarse con nosotros en cualquier momento para solicitarnos que eliminemos sus datos de nuestra base de datos. Podrá cancelar el uso compartido de su Licencia en cualquier momento.
  - Si no es el propietario de una licencia de Producto, pero alguien ha compartido su licencia de Producto con Usted, el propietario de la licencia de Producto podrá ver la dirección de correo electrónico que proporcione durante el registro de la Cuenta. Tenga la seguridad de que solo Usted podrá acceder a la información completa sobre los dispositivos asociados a su Cuenta. El propietario

de la licencia solo podrá ver la información limitada sobre su dispositivo que se describe arriba.

- **Datos de facturación y licencia.** ESET recopila y procesa el nombre, la dirección de correo electrónico, la clave de activación y, si corresponde, la dirección, la empresa de afiliación y los datos de pago para facilitar la activación de la licencia, la entrega de la clave de licencia, los recordatorios sobre vencimientos, las solicitudes de soporte, la verificación de la autenticidad de la licencia, la prestación de nuestros servicios y otras notificaciones, como mensajes de marketing acordes a la legislación aplicable o Su consentimiento. ESET tiene la obligación legal de conservar la información de facturación durante un período de 10 años. Sin embargo, la información de licencia se anonimiza a más tardar 12 meses después del vencimiento de la licencia.
- **Actualización y otras estadísticas.** La información procesada comprende información relacionada con el proceso de instalación y su equipo, lo que incluye la plataforma en la que está instalado nuestro producto e información sobre las operaciones y la funcionalidad de nuestros productos, como el sistema operativo, información sobre el hardware, identificadores de instalación, identificadores de licencias, dirección IP, dirección MAC o ajustes de configuración del producto. Esta información se procesa con el fin de prestar servicios de actualización y a efectos del mantenimiento, la seguridad y la mejora de nuestra infraestructura de backend.
- **Sistema de reputación de ESET LiveGrid®.** Este sistema mejora nuestra protección contra malware al comparar los hashes de los archivos que explora con una base de datos basada en la nube de archivos seguros e inseguros. Para ello, usamos hashes unidireccionales relacionados con amenazas potenciales, asegurándonos de que nunca lo identifiquemos en el proceso.
- **Sistema de comentarios de ESET LiveGrid®.** Para adelantarnos a las nuevas amenazas, confiamos en este sistema. La recopilación de muestras y metadatos sospechosos nos permite responder rápidamente a los riesgos emergentes. Esto es lo que podríamos recopilar con su ayuda:
  - Posibles muestras de malware u otros archivos cuestionables;
  - Detalles de uso de la web como direcciones IP, direcciones de sitios web y datos de red;
  - Información de informes de fallas y volcados.

Si bien nuestro objetivo es recopilar solo los datos necesarios, a veces se filtra información no deseada, como datos dentro de malware o incrustados en nombres de archivos y URL. Tenga la seguridad de que no usamos estos datos no deseados dentro de nuestros sistemas principales ni para los fines establecidos en esta política.

Cualquier dato que obtengamos a través del Sistema de comentarios de ESET LiveGrid® siempre se procesa sin identificarlo, manteniendo su identidad segura y privada. Quitaremos todos los mensajes de correo electrónico reportados por usted como spam o indicados por nuestro servicio dentro de un (1) mes.

- ESET Parental Control contiene funciones que le permiten controlar el acceso de usuarios administrados (como, por ejemplo, sus hijos) a ciertos grupos de sitios web o aplicaciones para dispositivos móviles, aplicar reglas de gestión de tiempo a usuarios administrados y localizar su dispositivo. Para habilitar estas funciones y según la exactitud con la que establezca reglas para los usuarios administrados, ESET Parental Control envía información a ESET, lo que incluye, a título enunciativo, información sobre sitios web visitados, ubicaciones físicas, aplicaciones para dispositivos móviles, información sobre el dispositivo, como información sobre el funcionamiento y la funcionalidad de ESET Parental Control. La información puede incluir datos de Usted o de otros usuarios administrados (Usted puede especificar a aquellos usuarios por nombre, edad o incluso una fotografía, de así desearlo), o información sobre el dispositivo controlado, como el sistema operativo y las aplicaciones instaladas. Los datos recopilados a través de ESET Parental Control solo se procesarán para prestarle el Servicio y se eliminarán entre sesenta (60) y noventa (90) días después de su recopilación.
- ESET Anti-Theft ayuda a prevenir la pérdida o el uso indebido de datos críticos en conexión directa con la pérdida o el robo de un equipo u otro dispositivo en el que esté instalado. Esta función se puede desactivar en los ajustes predeterminados del Producto pertinente. Si activa esta función del Software, se recopilarán datos acerca del dispositivo perdido y se enviarán a ESET. Estos datos pueden incluir, según la exactitud

con la que configure el Servicio, datos relacionados con la ubicación de la red del dispositivo, el contenido que se muestra en su pantalla, la configuración del dispositivo y datos grabados mediante una cámara conectada. Los datos recopilados a través de ESET Anti-Theft solo se procesarán para prestarle el Servicio y se eliminarán un (1) año después de su recopilación.

- ESET Password Manager le permite almacenar sus contraseñas, números de tarjeta de crédito u otros datos que usted elija en la aplicación de instalación local, y sincronizarlos y utilizarlos en sus dispositivos. Los datos que usted elija guardar en la aplicación se almacenan únicamente a nivel local en sus dispositivos y cuentan con la protección y el cifrado de su contraseña maestra. Para habilitar el uso de dichos datos en sus dispositivos, también se almacenan en nuestros servidores o en los servidores de nuestros proveedores de servicios, pero solo con el formato cifrado de manera tal que solo usted pueda acceder a ellos. Ni ESET ni nuestros proveedores de servicio tienen acceso a sus datos cifrados ni almacenan su contraseña maestra. Solo usted tiene la clave para descifrar los datos. Puede activar este servicio a través de su cuenta, para lo cual debe ingresar su dirección de correo electrónico o una dirección de correo electrónico de un amigo a quien le gustaría otorgarle autorización para usar el servicio de conformidad con la licencia del producto. Para obtener más información sobre el procesamiento de datos personales con ESET Password Manager, consulte la [Política de privacidad](#) especial.
- VPN no aplica retención a los registros.
- **Programa de mejora de la experiencia del cliente.** Si decide activar el [Programa de mejora de la experiencia del cliente](#), se recopilará y usará la información de telemetría anónima relativa al uso de nuestros productos, en función de su consentimiento.
- Puede ser necesario que proporcione información de contacto y datos contenidos en sus solicitudes de soporte para brindarle servicio técnico, si lo solicita. Según el medio que Usted elija para comunicarse con nosotros, podemos recopilar su dirección de correo electrónico, número de teléfono, información de la licencia de Producto, detalles del producto y una descripción de su caso de soporte. Podemos solicitarle que nos proporcione información adicional para facilitar la prestación del soporte y permitirnos resolver un problema que esté teniendo.
- Usamos la API de escaneo de código de barras de Google para habilitar la funcionalidad del lector de códigos QR de nuestra aplicación. Puede tener la certeza de que la imagen capturada solo se procesa en su dispositivo. Sin embargo, es posible que la API de Google le transmita a Google información técnica relacionada con el uso y el rendimiento de la API que es necesaria para mantenerla, depurarla y mejorarla con fines de análisis de uso y diagnóstico. Para obtener más información sobre este procesamiento y los datos recopilados, consulte [la información de privacidad sobre la API de Google](#).

Además, podemos procesar los datos obtenidos durante la prestación de nuestros Servicios con algunos otros propósitos:

- Podemos usar sus datos de contacto o su Cuenta para comunicarnos con Usted en relación con los Productos o los Servicios que usa, como, por ejemplo, para proporcionarle informes y notificaciones relacionados con el Servicio, para obtener más información sobre sus necesidades y su satisfacción con nuestros Servicios, pero también para hacer publicidad de nuestros productos y servicios que son similares a los que usa, salvo que pida cancelar dicha comunicación de marketing.
- Podemos procesar algunos datos estadísticos agregados relativos al uso de nuestros Servicios para mejorarlos y mejorar su capacidad de uso, analizar su rendimiento y corregir los errores que se produzcan.
- Con su consentimiento previo, podemos recopilar y procesar datos técnicos relacionados con las fallas de la aplicación (como información del dispositivo, identificador de instalación, seguimientos de fallas, archivos minidump sobre fallas) para obtener información sobre ellas, determinar sus causas y garantizar que la aplicación esté plenamente operativa. Recurrimos a Google para que recopile y analice estos datos por nosotros. Para obtener más información sobre este procesamiento y los datos recopilados, consulte la [Política de privacidad de Google](#) pertinente.

## Cookies

Para que nuestro sitio web y nuestros Servicios funcionen correctamente, podemos almacenar algunas cookies en su navegador web, ya sea cuando visite nuestro sitio web, cuando inicie sesión en su Cuenta o cuando use un Servicio determinado. De forma predeterminada, solo usamos las cookies que sean estrictamente necesarias para el funcionamiento de nuestro sitio web y de los Servicios que usted solicita. Le pediremos su consentimiento para usar otras cookies, como lo haremos con las que sean estrictamente necesarias. Para obtener más información acerca del procesamiento de cookies, consulte nuestra [Política de cookies](#).

## Fundamento jurídico para el procesamiento de datos personales

Existen solo unas pocas bases legales para el procesamiento de datos que usamos de acuerdo con el marco legislativo aplicable en relación con la protección de datos personales. En ESET, el procesamiento de datos personales es necesario principalmente a fin de cumplir con el [Acuerdo de Licencia de Usuario Final](#) ("EULA") con el Usuario final [Art. 6 (1) (b) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)], que rige la prestación de productos o servicios de ESET, a menos que se indique algo distinto explícitamente, p. ej.:

- El fundamento jurídico del interés legítimo, conforme al Art. 6 (1) (f) del RGPD, que nos permite procesar los datos sobre cómo nuestros clientes usan nuestros Servicios y su satisfacción a fin de ofrecerles a nuestros usuarios el máximo nivel posible en protección, soporte y experiencia. Incluso la legislación aplicable reconoce el marketing como un interés legítimo. Por lo tanto, solemos confiar en este concepto cuando se trata de la comunicación de marketing con nuestros clientes.
- El consentimiento, conforme al Art. 6 (1) (a) del RGPD, que podemos solicitarle a Usted en situaciones específicas en las que consideramos que este fundamento jurídico es el más adecuado o si lo exige la ley.
- El cumplimiento de una obligación legal, conforme al Art. 6 (1) (c) del RGPD, por ejemplo, una que estipula los requisitos para la comunicación electrónica o la retención de documentos de facturación o cobranza.

## Intercambio y confidencialidad de los datos

No compartimos sus datos con terceros. Sin embargo, ESET es una compañía que opera globalmente a través de entidades afiliadas o socios como parte de nuestra red de venta, servicio y soporte. La información sobre licencias, facturación y soporte técnico que procesa ESET puede ser transferida desde las entidades afiliadas o los socios o hacia ellos a fin de ejecutar el EULA, por ejemplo, para la prestación de servicios o soporte.

ESET prefiere procesar sus datos en la Unión Europea (UE). Sin embargo, según su ubicación (el uso de nuestros productos o servicios fuera de la UE) o el servicio que elija, puede que sea necesario transmitir sus datos a un país ubicado fuera de la UE. Por ejemplo, usamos servicios de terceros en conexión con la informática en la nube. En estos casos, seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores de servicios y garantizamos un nivel adecuado de protección de los datos mediante medidas contractuales, técnicas y organizativas. Por regla general, pactamos las cláusulas contractuales estándar de la UE, si es necesario, con normas contractuales complementarias.

En el caso de algunos países fuera de la UE, como Reino Unido y Suiza, la UE ya ha determinado un nivel de protección de datos equivalente. Debido a este nivel de protección de datos equivalente, la transferencia de datos hacia estos países no requiere ninguna autorización ni acuerdo especial.

Confiamos en servicios de terceros y colaboramos con los [procesadores externos](#) para proporcionar nuestros servicios relacionados con la computación en la nube, facturación, etc.

## Seguridad de los datos

ESET implementa medidas técnicas y de organización para asegurar un nivel de seguridad apropiado ante riesgos potenciales. Hacemos todo lo posible para garantizar una continua confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia de los sistemas operativos y servicios. Sin embargo, si ocurre una filtración de datos que genera un riesgo para sus derechos y libertades, estamos preparados para notificar a la autoridad supervisora pertinente, como también a los Usuarios finales afectados que actúen en carácter de interesados.

## Derechos de la persona registrada

Los derechos de los Usuarios finales son importantes. Queremos informarle que cada Usuario final (de cualquier país, dentro y fuera de la Unión Europea) tiene los siguientes derechos, que ESET garantiza. Para ejercer los derechos de los interesados, puede comunicarse con nosotros a través del formulario de soporte o por correo electrónico a la siguiente dirección: [dpo@eset.sk](mailto:dpo@eset.sk). A fin de poder identificarlo, le solicitamos la siguiente información: Nombre, dirección de correo electrónico y, de estar disponible, clave de licencia o número de cliente y empresa de afiliación. No debe enviarnos ningún otro dato personal, como la fecha de nacimiento. Queremos señalar que, para poder procesar su solicitud, así como con fines de identificación, procesaremos sus datos personales.

**Derecho a retirar el consentimiento.** El derecho a retirar el consentimiento resulta aplicable únicamente cuando nuestro procesamiento requiera su consentimiento. Si procesamos sus datos personales en razón de su consentimiento, tiene derecho a retirarlo en cualquier momento sin expresión de causa. Solo podrá retirar su consentimiento con efectos para el futuro, lo que no afectará la legitimidad de los datos procesados con anterioridad.

**Derecho a oponerse.** El derecho a oponerse al procesamiento resulta aplicable únicamente cuando nuestro procesamiento esté basado en el interés legítimo de ESET o un tercero. Si procesamos sus datos personales en pos de un interés legítimo, Usted, como interesado, tiene derecho a oponerse, en cualquier momento, al interés legítimo que designemos y al procesamiento de sus datos personales. Solo podrá oponerse al procesamiento con efectos para el futuro, lo que no afectará la legitimidad de los datos procesados con anterioridad. Si procesamos sus datos personales con fines de marketing directo, no es necesario que exprese los motivos de su objeción. Esto también se aplica a la elaboración de perfiles, ya que se relaciona con el marketing directo. En todos los demás casos, le solicitamos que nos informe, de forma breve, sus quejas en contra del interés legítimo de ESET para el procesamiento de sus datos personales.

Tenga en cuenta que, en algunos casos, a pesar de que haya retirado su consentimiento o el procesamiento de la objeción, tenemos derecho a continuar procesando sus datos personales en función de algún otro fundamento jurídico, por ejemplo, para el cumplimiento de un contrato.

**Derecho de acceso.** En carácter de interesado, Usted tiene derecho a obtener información de los datos que almacene ESET sobre usted de forma gratuita, en cualquier momento.

**Derecho a solicitar una rectificación.** En caso de que procesemos de forma involuntaria datos personales incorrectos sobre Usted, tiene derecho a que se corrija esta información.

**Derecho de borrar.** En carácter de interesado, Usted tiene derecho a solicitar el borrado de sus datos personales o una restricción en su procesamiento. Si procesamos sus datos personales, por ejemplo, con su consentimiento, Usted lo retira y no hay ningún otro fundamento jurídico (como un contrato), eliminaremos sus datos personales de inmediato. También eliminaremos sus datos personales en cuanto ya no sean necesarios para los fines indicados cuando finalice nuestro período de retención.

**Derecho a la restricción del procesamiento.** Si usamos sus datos personales únicamente con el fin de marketing

directo y Usted ha retirado su consentimiento o se ha opuesto al interés legítimo subyacente de ESET, restringiremos el procesamiento de sus datos personales, lo que implicará que sus datos de contacto se incluyan en nuestra lista negra interna para evitar el contacto no solicitado. De lo contrario, sus datos personales serán eliminados.

Tenga en cuenta que podemos tener la obligación de almacenar sus datos hasta que finalicen los períodos y las obligaciones de retención determinados por el legislador o las autoridades supervisoras. La legislación eslovaca también podría determinar períodos y obligaciones de retención. A partir de su finalización, los datos correspondientes se eliminarán de forma rutinaria.

**Derecho a la portabilidad de datos.** Nos complace proporcionarle a Usted, en carácter de interesado, los datos personales que procese ESET en formato xls.

**Derecho a presentar una queja.** Como interesado, Usted tiene el derecho de presentar una queja a una autoridad supervisora en cualquier momento. ESET se encuentra sujeto a la regulación de las leyes eslovacas y Nosotros cumplimos con la ley de protección de datos como parte de la Unión Europea. La autoridad supervisora competente en materia de datos es la Oficina de Protección de Datos Personales de la República de Eslovaquia, con sede en Hraničná 12, 82007 Bratislava 27, Slovak Republic.

## Información de contacto

Si desea ejercer su derecho como persona registrada o tiene una consulta o preocupación, envíenos un mensaje a:

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

## Política de cookies

Fecha de entrada en vigor: 6 de septiembre de 2022

Esta Política de cookies se creó para un sitio web administrado por ESET spol. s r.o. o cualquiera de sus socios o subsidiarios, y cada uno de ellos es una persona jurídica independiente denominada "ESET" o "Nosotros" en esta Política de cookies. Como usamos las llamadas "cookies" y tecnologías similares en nuestros sitios web, queremos ser transparentes sobre su uso para que todos los visitantes puedan tomar decisiones fundadas sobre sus propios dispositivos. Esta Política de cookies se centra específicamente en las cookies.

Para obtener más información sobre cómo procesamos sus datos personales en el sitio web ESET HOME, consulte nuestra [Política de privacidad](#).

## ¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos de texto que se pueden colocar en su navegador cuando visita un sitio web y luego leer si vuelve a visitar el sitio. La información almacenada en las cookies puede ser sobre usted, su dispositivo o sus preferencias y, por lo general, no lo identifican directamente. Algunas cookies son necesarias para que un sitio web o un servicio concreto funcionen correctamente y tengan un nivel de seguridad adecuado. Algunas pueden utilizarse con otros fines, como para personalizar el sitio web, analizar del tráfico de sitios web o

publicitar productos o servicios en línea. Categorizamos todas las cookies que usamos en función de su finalidad, como se detalla en la sección [Categorías de cookies usadas](#). En la sección [Cookies usadas en este sitio web](#), se incluyen las cookies individuales utilizadas por este sitio web y se proporciona información más específica sobre ellas, por ejemplo, para qué se utilizan y su caducidad.

## Tipos de cookies

En las siguientes secciones, se distingue entre las "cookies de origen" o las cookies establecidas por ESET, y las "cookies de terceros" configuradas por los socios de ESET. Nuestros socios son terceros que nos proporcionan determinados servicios para nuestro sitio web, normalmente servicios analíticos o de marketing. Además, se distingue entre las cookies de "sesión", que se almacenan solo durante la sesión de su navegador en nuestro sitio web, y las cookies "persistentes", que se almacenan durante un periodo más largo como se indica a continuación y, por lo tanto, pueden leerse incluso si decide visitar nuestro sitio web de nuevo. La configuración de cookies de terceros se encuentran bajo el control de terceros.

## Categorías de cookies usadas

**Cookies esenciales.** Estas cookies de origen son necesarias para el funcionamiento y la seguridad de nuestro sitio web y los servicios que usted necesita. Normalmente se establecen en respuesta a sus acciones para permitir el uso de determinadas funciones, como recordar sus preferencias de cookies, iniciar sesión o mantener elementos en su carro de la compra. No puede excluir estas cookies, y bloquearlas en el navegador podría afectar a la funcionalidad del sitio.

**Cookies analíticas básicas.** Estas cookies de origen nos permiten evaluar la cantidad de visitantes o usuarios en nuestro sitio web. Compartimos información no confidencial recopilada (como país, navegador y tipo de dispositivo, dirección IP con los últimos tres dígitos de forma anónima y el ID de cookie único del usuario para el sitio web correspondiente) con nuestros socios de confianza para crear estadísticas de uso y rendimiento agregadas. Usamos estas cookies para obtener la información básica del tráfico de nuestro sitio web y el rendimiento de nuestra campaña. Dado que con estas cookies solo pueden realizarse los análisis de bajo nivel y dado que no deben permitir seguimiento entre sitios y la elaboración de perfiles de los visitantes de nuestro sitio web, se definirán de manera predeterminada en su navegador, salvo que decida excluirlas. En caso de decidir excluirlas, solo tendremos una posibilidad limitada de monitorear el rendimiento de nuestro sitio web o de nuestra campaña.

**Cookies analíticas avanzadas.** Estas cookies de origen o de terceros nos ayudan a obtener información relevante sobre la forma en la que usted interactúa con nuestro sitio web y con cada servicio ofrecido al completar nuestros conjuntos de datos con datos procedentes de herramientas de terceros. Usamos estas cookies para mejorar nuestro sitio web, nuestros servicios y nuestra experiencia de usuario, encontrar y resolver errores u otros problemas con ellos, y evaluar la eficacia de nuestras campañas. Estas cookies solo se almacenarán en su navegador si nos concede su consentimiento. Si opta por no conceder el consentimiento para almacenar las cookies analíticas, solo tendremos una posibilidad muy limitada de supervisar el rendimiento de nuestros sitios o la campaña.

**Cookies de marketing.** Estas cookies de terceros permiten a nuestros socios de marketing realizar un seguimiento de algunas de sus actividades en nuestro sitio web (por ejemplo, descargar o comprar nuestro producto). A continuación, esos datos se combinan con otros datos sobre usted para crear un perfil relacionado con sus intereses y mostrarle anuncios específicos más relevantes en otros sitios web. Las cookies de marketing solo se almacenarán en su navegador si nos concede su consentimiento. Si opta por no conceder su consentimiento, la publicidad en línea mostrada no estará tan vinculada a sus necesidades o preferencias.



## Cookies usadas en este sitio web

### Cookies esenciales

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
eset_cookie-bar	1 año	.eset.com	ESET	En esta cookie, se almacena información sobre las categorías de cookies que utiliza el sitio y si el usuario ha dado o revocado el consentimiento para el uso de cada categoría. Esto permite a los propietarios de los sitios impedir que las cookies de cada categoría se configuren en el navegador de los usuarios si no se obtiene el consentimiento. La cookie tiene una durabilidad normal de un año, por lo que se recordarán las preferencias del visitante que vuelva a acceder al sitio. No contiene información que pueda identificar al visitante del sitio.
.AspNetCore.Session	Sesión	login.eset.com	ESET	Cookie de sesión
.AspNetCore.Antiforgery.*	Sesión	login.eset.com	ESET	Cookie de seguridad
idsrv	Sesión	login.eset.com	ESET	Cookie de sesión (servidor de identidad)
idsrv.session	Sesión	login.eset.com	ESET	Cookie de sesión (servidor de identidad)
.AspNetCore.Culture	1 año	login.eset.com	ESET	Cookie de localización
default_language	1 año	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	Cookie de localización
ARRAffinitySameSite	Sesión	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	Equilibrio de carga

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
ARRAffinity	Sesión	.login.eset.com, .home.eset.com, parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com, passwordmanager.eset.com	ESET	Equilibrio de carga
TS*, TSPD_*	Sesión	login.eset.com	ESET	Equilibrio de carga
persist	1 año	login.eset.com	ESET	Cookie de sesión
__RequestVerificationToken	Sesión	parentalcontrol.eset.com	ESET	Cookie de seguridad
_sessionId	Sesión	parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com	ESET	Cookie de sesión
.AspNet.Cookies	Sesión	parentalcontrol.eset.com, anti-theft.eset.com	ESET	Cookie de sesión (generada automáticamente)
__AntiXsrfToken	Sesión	anti-theft.eset.com	ESET	Cookie de seguridad
_ehdt	30 días	login.eset.com	ESET	Marca el navegador como confiable para la función de autenticación de dos factores en ESET HOME.
spregistration	Sesión	passwordmanager.eset.com	ESET	Esta cookie almacena la dirección de correo electrónico que se usa al crear un almacenamiento de contraseñas y, luego, automáticamente lo completa en la extensión de Password Manager para finalizar el registro.

## Cookies analíticas básicas

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
_gat_***	1 minuto	.ezet.com	Google LLC	Configurada por Google Analytics para controlar la tasa de solicitudes.
_gid	1 día	.ezet.com	Google LLC	Registra una identificación única de un sitio web que rastrea el modo en el que los visitantes usan el sitio web. Los datos se utilizan para crear estadísticas.
_ga	2 años	.ezet.com	Google LLC	Registra una identificación única de un sitio web que rastrea el modo en el que los visitantes usan el sitio web. Los datos se utilizan para crear estadísticas.
_ga_***	2 años	.ezet.com	Google LLC	Esta cookie almacena una identificación única de un sitio web que contiene información sobre cómo el visitante usa el sitio web. Los datos se utilizan para crear estadísticas.

## Cookies analíticas avanzadas

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
_hjSessionUser_{site_id}	1 año	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie y lo hace cuando un usuario ingresa a una página. Además, esta cookie conserva el ID de usuario de Hotjar, que es único para ese sitio, y garantiza que los datos de visitas posteriores al mismo sitio se atribuyan al mismo ID de usuario.
_hjid	1 año	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie y lo hace cuando un usuario ingresa a una página. Además, esta cookie conserva el ID de usuario de Hotjar, que es único para ese sitio, y garantiza que los datos de visitas posteriores al mismo sitio se atribuyan al mismo ID de usuario.
_hjFirstSeen	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie e identifica la primera sesión de un usuario nuevo. La usan los filtros de grabación para identificar las sesiones de usuarios nuevos.
_hjUserAttributesHash	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Los atributos de usuario enviados a través de la Hotjar Identify API se almacenan en caché por el tiempo que dure la sesión. Nos permite saber cuándo ha cambiado un atributo y debe actualizarse.
_hjCachedUserAttributes	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie y almacena los atributos del usuario que se envían a través de la Hotjar Identify API, siempre que el usuario no se encuentre en la muestra. Los atributos recopilados solo se guardaran en los servidores de Hotjar si el usuario interactúa con una herramienta para enviar comentarios de Hotjar. La cookie se usa independientemente de si se encuentra presente una herramienta para enviar comentarios.
_hjViewportId	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Esta cookie es definida por Hotjar y almacena los detalles del puerto de visualización del usuario, como el tamaño y las dimensiones.
_hjSession_{site_id}	30 minutos	.eset.com	Hotjar Ltd	Esta cookie es definida por Hotjar y conserva los datos de la sesión actual. Garantiza que las solicitudes posteriores en la ventana de la sesión se atribuyan a la misma sesión.

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
_hjSessionTooLarge	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Esta cookie es definida por Hotjar y hace que Hotjar deje de recopilar datos si una sesión es demasiado extensa. Se determina automáticamente por una señal del servidor WebSocket si el tamaño de la sesión supera el límite.
_hjSessionRejected	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. En caso de estar presente, define "1" como duración de la sesión del usuario cuando Hotjar haya rechazado la conexión de la sesión a nuestro WebSocket debido a una sobrecarga del servidor. Se aplica en situaciones extremadamente inusuales para evitar problemas graves de rendimiento.
_hjSessionResumed	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define cuando una sesión o grabación se vuelve a conectar a los servidores Hotjar luego de una pausa en la conexión.
_hjLocalStorageTest	Menos de 100 ms	.eset.com	Hotjar Ltd	Verifica si el Código de seguimiento de Hotjar puede usar el almacenamiento local. En caso afirmativo, se define el valor 1. Los datos almacenados en _hjLocalStorageTest no tienen vencimiento, pero se quitan casi inmediatamente tras su creación.
_hjIncludedInPageviewSample	30 minutos	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define para determinar si un usuario está incluido en el muestreo de datos definido por el límite de visualizaciones de la página de su sitio.
_hjIncludedInSessionSample	30 minutos	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define para determinar si un usuario está incluido en el muestreo de datos definido por el límite de sesiones diarias de su sitio.
_hjAbsoluteSessionInProgress	30 minutos	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se usa para detectar la primera sesión de visualización de la página de un usuario.

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
_hjTLDTest	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Intentamos almacenar la cookie _hjTLDTest para diferentes alternativas de subcadenas de URL hasta que falle. Nos permite intentar determinar la ruta de cookies más genérica que podemos usar, en lugar del nombre de host de la página. Significa que las cookies pueden compartirse entre subdominios (cuando corresponda). Tras esta comprobación, se quita la cookie.
_hjRecordingEnabled	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define cuando empieza la grabación. Se lee cuando se inicializa el módulo de grabación para ver si el usuario ya se encuentra en una grabación de una sesión particular.
_hjRecordingLastActivity	Sesión	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define en el almacenamiento de la sesión, a diferencia de las cookies. Se actualiza cuando comienza la grabación de un usuario y cuando los datos se envían mediante WebSocket (el usuario realiza una acción que graba Hotjar).
_hjClosedSurveyInvites	1 año	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define cuando un usuario interactúa con un modelo de invitación a una encuesta con un enlace externo. Garantiza que no vuelva a aparecer la misma invitación si ya se ha mostrado.
_hjDonePolls	1 año	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define cuando un usuario completa una encuesta en el sitio. Garantiza que no vuelva a aparecer la misma encuesta si ya se ha completado.
_hjMinimizedPolls	1 año	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define cuando un usuario minimiza una encuesta en el sitio. Garantiza que la encuesta permanezca minimizada cuando el usuario navega por el sitio.
_hjShownFeedbackMessage	1 año	.eset.com	Hotjar Ltd	Hotjar define esta cookie. Se define cuando un usuario minimiza o completa comentarios entrantes. Garantiza que los comentarios entrantes se carguen como minimizados si el usuario navega a otra página donde está definido que se muestren.

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
_gaexp	90 días	.eset.com	Optimize	Se usa para determinar la inclusión de un usuario en un experimento y el vencimiento de un experimento en el que se ha incluido al usuario.
_opt_awcid	24 horas	.eset.com	Optimize	Se usa para campañas asignadas a ID de clientes de Google Ads.
_opt_awmid	24 horas	.eset.com	Optimize	Se usa para campañas asignadas a ID de campañas de Google Ads.
_opt_awgid	24 horas	.eset.com	Optimize	Se usa para campañas asignadas a ID de grupos de Google Ads
_opt_awkid	24 horas	.eset.com	Optimize	Se usa para campañas asignadas a ID de criterios de Google Ads
_opt_utmc	24 horas	.eset.com	Optimize	Almacena el parámetro de consulta utm_campaign más reciente.
_opt_expid	10 segundos	.eset.com	Optimize	La cookie se crea al ejecutar un experimento de redireccionamiento. Almacena el ID del experimento, el ID de la variante y el origen de referencia a la página que se está redirigiendo.
_clck	1 año	.eset.com	Microsoft	Conserva en el navegador el ID y las preferencias de usuario de Clarity, únicos para ese sitio. Esto garantiza que el comportamiento de las visitas posteriores al mismo sitio se atribuya a la misma identificación de usuario.
_clsk	1 día	.eset.com	Microsoft	Conecta varias visualizaciones de la página realizadas por un usuario en una única grabación de sesión de Clarity.
CLID	1 año	www.clarity.ms	Microsoft	Identifica la primera vez que Clarity vio a este usuario en cualquier sitio que use Clarity.
ANONCHK	10 minutos	.c.clarity.ms	Microsoft	Indica si MUID se transfiere a ANID, una cookie que se usa para publicidad. Clarity no usa ANID, por lo cual siempre se define en 0.
MR	7 días	.bat.bing.com	Microsoft	Indica si debe actualizarse MUID.
MUID	1 año	.clarity.ms	Microsoft	Identifica los navegadores web únicos que visitan sitios de Microsoft. Estas cookies se usan para publicidad, análisis de sitios y otros fines operativos.
SM	Sesión	.c.clarity.ms	Microsoft	Se usa en la sincronización de MUID en diferentes dominios de Microsoft.

Cookies analíticas avanzadas adicionales:

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
ai_user	1 año	home.eset.com	ESET	Identificador de usuario anónimo basado en la huella digital del dispositivo: nos ayuda a contar y distinguir el usuario individual.
ai_session	30 minutos	home.eset.com	ESET	Distinción de sesiones individuales del mismo usuario: nos ayuda a comprender los flujos de usuarios (puntos de inicio y finalización, etc.).
ai_authUser	Sesión	home.eset.com	ESET	Identificación de usuarios en nuestras bases de datos internas: para fines de depuración y atención al cliente.

## Cookies de marketing

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
_fbc	Sesión	.eset.com	Facebook, Inc.	Facebook usa esta cookie con fines publicitarios y de seguimiento de conversión.
_fbp	3 meses	.eset.com	Facebook, Inc.	Facebook usa esta cookie con fines publicitarios y de seguimiento de conversión.
fr	3 meses	.facebook.com	Facebook, Inc.	Esta cookie se usa para orientar anuncios de Facebook.
bcookie	2 años	.linkedin.com	LinkedIn	Cookie de LinkedIn usada por los botones de compartir y las etiquetas de publicidad. Identifica de manera única a los dispositivos que acceden a LinkedIn para detectar un abuso en la plataforma
bscookie	2 años	www.linkedin.com	LinkedIn	Cookie de LinkedIn usada por los botones de compartir y las etiquetas de publicidad. Se usa para recordar que un usuario que inició sesión se encuentra verificado con la autenticación de dos factores.
li_gc	2 años	.linkedin.com	LinkedIn	Esta es una cookie de LinkedIn y se usa para almacenar el consentimiento de los visitantes respecto del uso de cookies con fines no fundamentales

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
lidc	24 horas	.linkedin.com	LinkedIn	Cookie de LinkedIn usada por los botones de compartir y las etiquetas de publicidad.
U	3 meses	.adsymptotic.com	LinkedIn	Identifica el navegador si la dirección IP no se encuentra en un país objetivo previsto.
UserMatchHistory	1 mes	.linkedin.com	LinkedIn	LinkedIn define esta cookie. Se usa para realizar un seguimiento de los visitantes en varios sitios web, con el propósito de mostrar anuncios pertinentes en torno a las preferencias del visitante.
AnalyticsSyncHistory	1 mes	.linkedin.com	LinkedIn	Se usa para almacenar información acerca del momento en el que se realizó la sincronización de la cookie lms_analytics para los usuarios en los países designados.
li_oatml	1 mes	.linkedin.com	LinkedIn	Se usa para identificar a los miembros de LinkedIn fuera de LinkedIn para los anuncios y análisis fuera de los países designados y, por un tiempo limitado, anuncios en los países designados.
lms_ads	1 mes	.linkedin.com	LinkedIn	Se usa para identificar miembros de LinkedIn fuera de LinkedIn en los países designados para anuncios.
lms_analytics	1 mes	.linkedin.com	LinkedIn	Se usa para identificar miembros de LinkedIn en los países designados para análisis.
li_fat_id	1 mes	.eset.com	LinkedIn	Identificador indirecto de miembro para miembros para el seguimiento de conversión, el redireccionamiento y los análisis.



Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
li_sugr	3 meses	.linkedin.com	LinkedIn	Se usa para realizar una coincidencia probabilística de la identidad de un usuario fuera de los países designados
_guid	3 meses	.linkedin.com	LinkedIn	Se usa para identificar un miembro de LinkedIn para los anuncios a través de Google Ads
BizographicsOptOut	10 años	.linkedin.com	LinkedIn	Determina el estado de exclusión para el seguimiento de terceros
li_giant	7 días	.eset.com	LinkedIn	Identificador indirecto para grupos de miembros de LinkedIn que se usa para el seguimiento de conversión
_clk	1 año	.eset.com	Microsoft	Conserva en el navegador el ID y las preferencias de usuario de Clarity, únicos para ese sitio. Esto garantiza que el comportamiento de las visitas posteriores al mismo sitio se atribuya a la misma identificación de usuario.
_clsk	1 día	.eset.com	Microsoft	Conecta varias visualizaciones de la página realizadas por un usuario en una única grabación de sesión de Clarity.
CLID	1 año	www.clarity.ms	Microsoft	Identifica la primera vez que Clarity vio a este usuario en cualquier sitio que use Clarity.
ANONCHK	10 minutos	.c.clarity.ms	Microsoft	Indica si MUID se transfiere a ANID, una cookie que se usa para publicidad. Clarity no usa ANID, por lo cual siempre se define en 0.
MR	7 días	.bat.bing.com	Microsoft	Indica si debe actualizarse MUID.

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
MUID	1 año	.clarity.ms	Microsoft	Identifica los navegadores web únicos que visitan sitios de Microsoft. Estas cookies se usan para publicidad, análisis de sitios y otros fines operativos.
SM	Sesión	.c.clarity.ms	Microsoft	Se usa en la sincronización de MUID en diferentes dominios de Microsoft.
SRM_B	1 año	.c.bing.com	Microsoft	Microsoft Bing instala esta cookie
_uetsid	1 día	.eset.com	Microsoft	Bing Ads define esta cookie para interactuar con un usuario que anteriormente ha visitado el sitio web.
_uetvid	1 año 3 semanas 4 días	.eset.com	Microsoft	Bing Ads define esta cookie para interactuar con un usuario que anteriormente ha visitado el sitio web.
_uetmsclkid	90 días	.eset.com	Microsoft	Este es el ID de Microsoft Click, que se usa para mejorar la precisión del seguimiento de conversión.
DSID	2 semanas	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Google Ad Manager, Google Analytics, Display & Video 360, Search Ads 360	Se usa para identificar un usuario que inició sesión en sitios externos a Google y para recordar si el usuario ha aceptado la personalización de anuncios.
test_cookie	15 minutos	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Google Ad Manager, Google Analytics, Display & Video 360, Search Ads 360	Google DoubleClick usa esta cookie para comprobar que puedan definirse las cookies.

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
id	2 años	doubleclick.net	AdSense, Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ad Manager, Search Ads 360	Google la usa para publicidad, incluso presentar y proporcionar anuncios, personalizar anuncios, limitar la cantidad de veces que se muestra un anuncio a un usuario, silenciar anuncios que optó por dejar de ver y medir la eficacia de anuncios.
__gads	13 meses	.eset.com	AdSense, Display & Video 360, Google Ad Manager, Google Ads	Esta cookie está asociada con el servicio de DoubleClick para editores de Google. Su objetivo está asociado con mostrar los anuncios en el sitio, a cambio de los cuales el propietario puede obtener alguna ganancia.
GED_PLAYLIST_ACTIVITY	Sesión	.eset.com	AdSense, Google Ad Manager, YouTube	Estas cookies se definen mediante videos de You Tube integrados. Registran datos estadísticos anónimos, por ejemplo, respecto de cuántas veces se muestra el video y la configuración que se usa para la reproducción. No se recopila información confidencial, salvo que inicie sesión en su cuenta de Google, en cuyo caso se vinculan sus elecciones con su cuenta, por ejemplo, si hace clic en "me gusta" en un video.
ACLK_DATA	5 minutos	youtube.com	AdSense, Google Ad Manager, YouTube	Se usa para verificar si el navegador del usuario acepta cookies.
pm_sess	30 minutos	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Evita que los sitios maliciosos actúen sin el conocimiento del usuario y como si fueran dicho usuario.

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
pm_sess_NNN	30 minutos	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Evita que los sitios maliciosos actúen sin el conocimiento del usuario y como si fueran dicho usuario.
aboutads_sessNNN	30 minutos	doubleclick.net, google.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Permite que los usuarios interactúen con un servicio o sitio para acceder a características fundamentales para dicho servicio. Se usa para autenticar usuarios, evitar el fraude y proteger a los usuarios al interactuar con un servicio.
FPAU	90 días	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Recopila información acerca de los usuarios y su actividad en el sitio web a través de elementos integrados con fines de análisis e informes.
ANID	1 año	google.com and local variations	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Google usa cookies para anuncios que se muestran en varias ubicaciones en Internet.
AID	1 año	google.com/ads, google.com/ads/measurement, googleadservices.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Esta cookie se usa para vincular su actividad en diferentes dispositivos si previamente inició sesión en su cuenta de Google en otro dispositivo. Lo hacemos para coordinar los anuncios que ve en diferentes dispositivos y medir los eventos de conversión.

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
IDE	1 año	.doubleclick.net	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ad Manager, Google Analytics, Search Ads 360	Se usa para el marketing en línea recopilando información acerca de los usuarios y su actividad en el sitio web. La información se usa para apuntar al usuario en diferentes canales y dispositivos.
TAID	14 días	google.com/ads, google.com/ads/measurement, googleadservices.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Esta cookie se usa para vincular su actividad en diferentes dispositivos si previamente inició sesión en su cuenta de Google en otro dispositivo. Lo hacemos para coordinar los anuncios que ve en diferentes dispositivos y medir los eventos de conversión.
FPGCLDC	90 días	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Search Ads 360	Se usa para ayudar a los anunciantes a determinar cuántas veces los usuarios que hacen clic en sus anuncios terminan por realizar alguna acción en su sitio.
_gcl_***	90 días	.eset.com	Campaign Manager, Display & Video 360, Google Ads, Search Ads 360	Google Ads la define para tomar información en los clics de anuncios y almacenarla en una cookie de origen de modo que las conversiones puedan atribuirse fuera de la página de aterrizaje.
FLC	10 segundos	doubleclick.net	Campaign Manager, Display & Video 360, Search Ads 360	Esta cookie se usa para vincular su actividad en diferentes dispositivos si previamente inició sesión en su cuenta de Google en otro dispositivo. Lo hacemos para coordinar los anuncios que ve en diferentes dispositivos y medir los eventos de conversión.
RUL	12 meses	doubleclick.net	Display & Video 360, Google Ads	Google DoubleClick la usa para determinar si el anuncio del sitio web se ha mostrado correctamente.

Nombre de la cookie	Caducidad de las cookies	Dominio	Proveedor	Objetivo de las cookies
CONSENT	2 años	youtube.com	Google Inc	Cookies de terceros. Ofrecen determinadas características de Google y es posible que almacenen ciertas preferencias conforme a patrones de uso y personalicen los anuncios que aparecen en las búsquedas de Google.
_gac_***	90 días	.eset.com	Google Ads	La cookie _gac almacena información de la campaña para proporcionar anuncios de Google con una forma más confiable de medir las interacciones de los clientes. Las etiquetas de conversión del sitio web de anuncios de Google no leerán esta cookie, salvo que las incluya en las cookies de marketing.
personalization_id	2 años	.twitter.com	Twitter	Esta cookie se define debido a la integración de Twitter y las capacidades de uso compartido para los medios sociales.

## Control de las cookies en su dispositivo

Puede administrar las cookies en nuestro sitio web haciendo sus elecciones a través del banner de consentimiento de cookies. Si cambia de idea sobre sus preferencias de cookies, puede administrar las cookies configuradas por nuestro sitio web utilizando la configuración de su cuenta ESET HOME o desde el navegador de Internet. Su navegador le permitirá ver las cookies almacenadas, eliminarlas y ajustar la configuración de las cookies para bloquear algunas categorías de cookies específicas.

Si cambia de idea sobre sus preferencias de cookies, puede administrar las cookies configuradas por nuestro sitio web usando la configuración de su cuenta ESET HOME, desde el navegador de Internet o haciendo clic en el enlace **Administrar cookies** disponible en el pie de página de nuestro sitio web.

## Cambios en esta Política de cookies

Modificaremos esta Política de cookies de vez en cuando para reflejar cambios en nuestro sitio web, los servicios prestados o nuestras prácticas. Cuando implementemos dichos cambios, modificaremos la fecha de "Última actualización" al principio de esta Política de cookies. Sin perjuicio de lo anterior, los detalles indicados en las cookies usadas por este sitio web pueden cambiar en cualquier momento. Por lo tanto, son válidos explícitamente hasta la fecha de vigencia de esta Política de cookies.