

PODMÍNKY PRODEJE

Pouze pro Evropu, Střední východ a Afriku („EMEA“)

Děkujeme vám, že jste si vybrali naši společnost!

Poskytujeme služby založené na přihlášení k odběru, a také produkty a nabídky jednorázových služeb, které vám pomohou zajistit kybernetickou bezpečnost („**služba/služby**“).

Podmínky prodeje se vztahují na všechny online nebo telefonické transakce mezi vámi a námi při nákupu a používání našich služeb, ať už tyto transakce vyžadují vaše platební údaje nebo ne („**transakce**“).

Tyto podmínky prodeje představují dohodu mezi vámi jako jednotlivým spotřebitelem, který provede transakci (dále „**vy**“ nebo „**vaše**“), a společností NortonLifeLock Ireland Limited s hlavním sídlem na adrese Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irsko, s registračním číslem společnosti 159355 a daňovým identifikačním číslem IE6557355A (dále „**NortonLifeLock**“, „**my**“, „**nás**“ nebo „**naše**“).

Pečlivě si přečtěte všechny podmínky. Obsahují důležité informace o vašich právech a povinnostech.

Kliknutím na tlačítko „Souhlasím“ nebo jiným elektronickým vyjádřením souhlasu potvrzujete, že jste si přečetli podmínky prodeje, porozuměli jim a souhlasíte s nimi.

Pokud s podmínkami prodeje nesouhlasíte, nemůžete s námi uzavírat transakce ani přistupovat k našim službám nebo je používat.

Podmínky prodeje zahrnují následující:

1. Vaše údaje	11. Neoprávněné služby a ochrana značky
2. Vaše objednávka	12. Ochrana osobních údajů
3. Naše služby	13. Záruka
4. Doba trvání služeb	14. Naše odpovědnost
5. Cyklus vyúčtování přihlášení k odběru	15. Vlastnická práva
6. Zkušební verze	16. Omezení vývozu
7. Cena, platební podmínky a způsoby platby	17. Rozhodné právo a příslušný právní řád
8. Dodání	18. Spory
9. Automatické obnovení, právo na odstoupení od smlouvy, zrušení a peněžní náhrady	19. Oznámení o změnách
10. Licenční smlouva a smlouva o poskytování služeb nebo jiné	20. Kontakt

1. Vaše údaje

- a. Musí vám být alespoň osmnáct (18) let a musíte být způsobilí k uzavření smlouvy.
- b. Pokud jste nový zákazník, vytvoříte si účet a poskytnete určité informace, mezi něž patří platná e-mailová adresa. Upřednostňujeme kontaktování prostřednictvím vaší e-mailové adresy.
- c. Informace, které nám poskytnete, musí být přesné, úplné a aktuální. Pokud tak neučiníte, může to znamenat, že nebudeme moci splnit vaši transakci/transakce nebo vás kontaktovat kvůli důležitým oznámením.
- d. V souladu s naším [globálním prohlášením o ochraně osobních údajů](#) uchováváme vaše platební údaje, které jsou zadány a uloženy na vašem účtu. Tyto údaje se používají za účelem: 1) automatického obnovení všech automaticky obnovovaných přihlášení k odběru, která jsou na vašem účtu, a 2) návrhu na jejich použití u každé následující transakce, aby se usnadnila vaše transakce a nemuseli jste pokaždé znovu zadávat své platební údaje.
- e. Váš účet je osobní a slouží výhradně k vašemu přístupu k údajům, transakcím a službám a k jejich správě. Své údaje ve svém účtu můžete kdykoli zkontrolovat, upravit nebo odstranit.

2. Vaše objednávka

- a. V průběhu celého procesu objednávky si můžete svou objednávku zkontrolovat ještě předtím, než nám ji nakonec odešlete.
- b. Při transakci s námi je vaše objednávka přijata a transakce je dokončena pouze tehdy, když: 1) je vaše platba přijata nebo jsou vaše platební údaje ověřeny, pokud transakce vyžaduje vaše platební údaje bez okamžité platby; a 2) vám zašleme potvrzovací e-mail o vaší objednávce.
- c. Pokud nelze ověřit vámi poskytnuté platební údaje, jsou neplatné nebo jinak nepřijatelné, může být vaše objednávka pozastavena nebo zrušena. Pokud vaši objednávku zamítneme, vrátíme vám veškeré platby za tuto objednávku a můžeme také zrušit nebo omezit používání příslušných služeb a přístup k nim.
- d. Občas se může vyskytnout chyba nebo nepřesnost v ceně nebo popisu služby. V takovém výjimečném případě vás budeme kontaktovat s pokyny, podle kterých budete mít možnost buď: (i) bezplatně zrušit objednávku a získat zpět všechny předchozí platby, které jste za službu zaplatili, nebo (ii) pokračovat v objednávce na základě opravené ceny nebo popisu služby.
- e. Přestože vedeme záznamy o objednávkách a uchováváme je po přiměřenou dobu, doporučujeme vám, abyste si tištěnou nebo elektronicky uloženou kopii podmínek prodeje spolu s kopií objednávky ponechali mezi svými vlastními dokumenty.

3. Naše služby

Za některé služby není třeba platit a jsou vám poskytovány zdarma. Jiné služby vyžadují platbu nebo platební údaje bez okamžité platby, a byste k nim měli přístup a mohli je využívat, a mohou být nabízeny prostřednictvím plánů přihlášení k odběru. Pro přístup k našim službám a jejich používání musíte mít v každém případě přístup k internetu a kompatibilní zařízení.

4. Doba trvání služeb

- a. Přístup ke službě budete mít po dobu trvání smlouvy.
- b. Pokud máte přihlášení k odběru na dobu určitou, bude vaše služba po uplynutí doby trvání přihlášení k odběru automaticky ukončena.
- c. Pokud máte automaticky obnovované přihlášení k odběru, vaše služba se obnoví na roční nebo měsíční bázi, pokud obnovení přihlášení k odběru nezrušíte přede dnem, kdy vám má být účtováno.

Poznámka. Automaticky obnovované přihlášení k odběru máte, jestliže:

- i) jste se přihlásili k odběru přímo u nás,
 - ii) jste se přihlásili k odběru prostřednictvím prodejce v obchodě či online, nebo
 - iii) jste aktivovali obnovení přihlášení k odběru ve svém účtu nebo nás za tímto účelem kontaktovali.
- d. Pokud máte jednorázovou službu nebo produkt, bude trvat tak dlouho, jak je uvedeno v potvrzovacím e-mailu.

5. Cyklus vyúčtování přihlášení k odběru

- a. Počáteční doba přihlášení k odběru je účtována po dokončení transakce.
- b. Pokud obnovení přihlášení k odběru nezrušíte přede dnem, kdy vám má být účtováno, bude obnovení účtováno prostřednictvím vašeho způsobu platby, který je uveden v e-mailu s oznámením před vyúčtováním, který vám zasíláme před každým obnovením.
- c. Abychom vám zajistili nepřetržité poskytování služeb, strháváme prostřednictvím vašeho způsobu platby příslušnou částku až třicet pět (35) dní před obnovením přihlášení k odběru. Proto je pravděpodobné, že datum, kdy vám bude účtován poplatek, bude předcházet datu obnovení vašeho přihlášení k odběru. Skutečné datum, ke kterému odečteme částku prostřednictvím vaší platební metody, závisí na několika faktorech (např. pokud je státní svátek, pokud vaše platební metoda nebyla úspěšně provedena z důvodu vypršení platnosti, nedostatku peněžních prostředků nebo z jiných důvodů).
- d. Délka vašeho fakturačního cyklu (roční nebo měsíční) závisí na typu přihlášení k odběru, který jste si zvolili při registraci služby.

6. Zkušební verze

- a. Naše služby mohou být nabízeny jako zkušební verze na určitou dobu bez poplatku nebo za sníženou cenu („**Zkušební verze**“). Doba trvání zkušební verze bude uvedena při registraci a/nebo v propagačních materiálech.
- b. Naše zkušební verze jsou určeny novým zákazníkům a některým předchozím zákazníkům k vyzkoušení našich služeb. Způsobnost určujeme my a můžeme omezit přístup nebo dobu trvání, a bychom zabránili zneužití. Zkušební verzi můžeme zrušit, pokud zjistíme, že na ni nemáte nárok.
- c. Mnoho zkušebních verzí vyžaduje před zahájením platební údaje. Pokud službu nezrušíte před koncem zkušebního období, začneme vám na konci zkušebního období automaticky strhávat částku prostřednictvím platební metody, kterou jste nám poskytli, a to opakovaně měsíčně nebo ročně v závislosti na zvoleném období.

- d. Pokud se vaše zkušební verze (na 30 a více dní) automaticky obnoví jako placené přihlášení k odběru, zašleme vám před stržením částky prostřednictvím uvedeného způsobu platby oznámení e-mailem.

7. Cena, platební podmínky a způsoby platby

- a. Naše inzerované ceny a konečná cena zobrazená před potvrzením objednávky jsou uvedeny včetně DPH a/nebo jiných příslušných daní.
- b. Vyhrazujeme si právo kdykoli přestat poskytovat slevu a/nebo změnit ceny či nabídky. Změna ceny nemá vliv na již přijatou objednávku, pokud není výslovně dohodnuto jinak. Pokud se cena vašeho přihlášení k odběru při obnovení změní, zašleme vám předem oznámení e-mailem a vy můžete obnovení přihlášení k odběru zrušit nebo ukončit smlouvu, pokud se změnou ceny nesouhlasíte.
- c. Naše služby jsou dodávány elektronicky a nejsou s nimi spojeny žádné náklady na dopravu ani manipulaci. Veškeré náklady spojené s přístupem k našim webovým stránkám a/nebo službám nesete vy a závisí na vašem poskytovateli služeb internetu.
- d. Platby lze provádět pouze pomocí platebních možností uvedených na našich webových stránkách. V závislosti na vaší lokalitě v současné době přijímáme platby prostřednictvím American Express, Mastercard, Visa a PayPal. Zákazníkům můžeme také umožnit platbu bankovním převodem nebo inkasem.
- e. Při zpracování vašich plateb využíváme třetí strany, což může zahrnovat použití a za bezpečný přenos vašich údajů. V některých případech také získáváme a používáme aktualizované informace o účtu kreditní karty od poskytovatelů kreditních karet k opakování neúspěšných plateb za účelem dokončení transakcí, mimo jiné včetně opakování neúspěšných vyúčtování s prodlouženou dobou platnosti. Další informace o této službě a o tom, co to pro vás a vaši kartu může znamenat, získáte u svého poskytovatele kreditní karty.
- f. Platba je účtována po dokončení nákupu nebo v případě obnovení přihlášení k odběru až třicet pět (35) dní před jeho obnovením. V případě offline plateb musíte platební instituci poskytnout potvrzovací e-mail, abyste mohli dokončit objednávku. Pokud platbu nebo převod úspěšně neprovedete, může být vaše objednávka do určitého počtu dnů zrušena.
- g. Pokud nezaplatíte za službu do data splatnosti, můžeme: 1) pozastavit váš přístup nebo zastavit poskytování služeb, dokud úspěšně nedokončíme platnou platební metodu; a/nebo 2) ukončit vaši objednávku nebo smlouvu písemným oznámením.

8. Dodání

- a. Všechny služby jsou dodávány v elektronické formě. Dodání proběhne ihned po přijetí vaší objednávky.
- b. Některé služby vyžadují stažení a/nebo instalaci softwaru do vašeho zařízení. Stáhněte/nainstalujte a aktivujte je ihned po zakoupení. Přečtěte si dokumentaci a pravidla a podmínky, které upravují vaše využívání služeb (viz část 10 níže).

9. Automatické obnovení, právo na odstoupení od smlouvy, zrušení a peněžní náhrady

- a. Automatické obnovení: Obnovení přihlášení k odběru můžete kdykoli zrušit nebo zastavit nejpozději den před tím, než vám má být účtováno, a to tak, že nás kontaktujete nebo se přihlásíte ke svému účtu a poté navštívíte kartu Nastavení obnovení, kliknete na možnost Zrušit obnovení přihlášení k odběru

vedle přihlášení k odběru, jehož obnovení chcete zrušit, a potvrdíte zrušení. Pokud zastavíte automatické obnovování přihlášení k odběru, přihlášení k odběru se neobnoví a nebude vám účtován poplatek za další období, a le vaše služba bude pokračovat až do konce již zaplaceného období přihlášení k odběru. Další podrobnosti naleznete v našich [Zásadách zrušení a peněžní náhrady](#).

- b. Práva na odstoupení od smlouvy se vztahují pouze na země Evropského hospodářského prostoru („EHP“), Švýcarsko a Spojené království:
- i) Máte zákonné právo odstoupit od smlouvy (zcela nebo částečně) z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu kdykoli do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne, kdy obdržíte potvrzovací e-mail („**lhůta pro odstoupení**“).
 - ii) Pro uplatnění tohoto práva nás musíte před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy informovat o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy jednoznačným prohlášením (nebo vyplněním formuláře pro odstoupení od smlouvy, který naleznete [zde](#)), a to prostřednictvím našich kontaktních údajů uvedených v části 20.
 - iii) Pokud odstoupíte od smlouvy v souladu s touto částí, vrátíme vám všechny platby provedené v rámci vaší objednávky do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne, kdy jste nás informovali o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy. Vrácení peněz bude provedeno stejným způsobem platby, který jste použili při zadání objednávky, pokud se obě strany výslovně nedohodnou jinak.
 - iv) Nebudete **moci** využít své **právo na odstoupení od smlouvy** v následujících případech:
 - 1) V případě stahování softwaru jste **stáhli software poté, co jste výslovně souhlasili s okamžitým plněním** smlouvy a **vzali na vědomí, že po zahájení stahování softwaru ztrácíte právo na odstoupení od smlouvy**.
 - 2) V případě služeb **po jejich úplném poskytnutí**, pokud bylo poskytování služeb zahájeno **vaší výslovnou žádostí o okamžité poskytnutí** služeb a s **vaším vědomím, že po úplném poskytnutí služeb ztrácíte právo na odstoupení od smlouvy**. Pokud služby nebyly zcela poskytnuty a vy jste o jejich poskytnutí požádali do čtrnácti (14) dnů ode dne odeslání e-mailu s potvrzením objednávky, bude vám účtována částka úměrná poskytnutým službám do okamžiku, kdy nás budete informovat o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy.
 - v) Pokud nemáte nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz na základě práva na odstoupení od smlouvy, můžete mít přesto nárok na ukončení smlouvy a nárok na vrácení peněz podle našich Zásad zrušení a peněžní náhrady.
- a. Naše Zásady zrušení a peněžní náhrady: Přečtěte si naše [Zásady zrušení a peněžní náhrady](#), kde najdete informace o tom, jak zrušit smlouvu a případně získat zpět peníze. Nezávisle na zákonných právech, jako je právo na odstoupení od smlouvy, většina našich služeb zahrnuje záruku vrácení peněz, pokud nejste z jakéhokoli důvodu spokojeni. Způsobilost se může lišit (např. podle typu služeb, délky přihlášení k odběru, doby trvání od zakoupení/obnovení, místa zakoupení atd.).

10. Licenční smlouva a smlouva o poskytování služeb nebo jiné

Naše služby a vaše používání našich služeb podléhájí příslušnému souboru pravidel a podmínek (např. licenční smlouvě a smlouvě o poskytování služeb atd.), jakož i dalším licenčním podmínkám softwaru třetích stran, s nimiž musíte souhlasit před přístupem k našim službám nebo jejich používáním. Pro více informací navštivte nortonlifelock.com/legal.

11. Neoprávněné služby a ochrana značky

- a. Žádné služby nesmíte měnit, rozdělovat ani rozkládat na součásti za účelem distribuce, přenosu, dalšího prodeje nebo k jakýmkoli jiným účelům. Je přísně zakázáno oddělovat licenční klíč od přidružené softwarové služby a předávat jej třetí straně.
- b. Naše služby jsou k dispozici pro osobní, nekomerční použití vámi a členy vaší domácnosti během příslušného období. Jakýkoli nákup pro komerční použití nebo další prodej není povolen. Vyhrazujeme si právo zamítnout objednávky, nákupy a transakce a/nebo deaktivovat služby, které mohly být získány neoprávněnými prostředky a/nebo porušují příslušné platné podmínky. Služby jsou platné pro použití v místě, kde jste si je zakoupili, kde jste se přihlásili k odběru a/nebo kde jste se zaregistrovali, a vaše možnost použití, instalace a/nebo aktivace může být omezena vaší lokalitou.
- c. Veškeré služby je nutné získat nejprve od nás (nebo prostřednictvím našich autorizovaných partnerů). Pokud k původnímu pořízení služeb došlo podvodně získanou platební metodou nebo jiným neoprávněným způsobem, nemáme povinnost poskytovat služby podpory a/nebo umožnit další používání daných služeb.

12. Soukromí

Ochrana vašich osobních údajů je pro nás důležitá. Naše [Globální prohlášení o ochraně osobních údajů](#) popisuje, jak shromažďujeme, používáme a zpracováváme vaše údaje a data z vašich zařízení, když používáte a přistupujete k našim službám.

13. Záruka

Jako spotřebitel můžete mít podle vnitrostátních právních předpisů určitá zákonná práva, včetně zákonných záruk týkajících se vadných nebo nevyhovujících výrobků a služeb, které se tímto způsobem projeví během minimálně dvou (2) let – nebo podle vnitrostátních právních předpisů – od dodání výrobků a/nebo služeb. Žádné ustanovení Podmínek prodeje nemá vliv na tato zákonná práva.

14. Naše odpovědnost

- a. Pokud neposkytneme služby (nebo nedodržíme nějakou jinou povinnost), které jsou stanoveny v těchto Podmínkách prodeje nebo které vyžaduje zákon, jsme zodpovědní za ztrátu nebo poškození, které utrpíte a které jsou předvídatelným důsledkem našeho selhání nebo nedbalosti. Ztráty nebo poškození jsou předvídatelné, pokud jsme si byli my i vy v době uzavření těchto Podmínek prodeje vědomi, že pravděpodobným důsledkem nedodržení našich povinností budou příslušné ztráty nebo poškození.
- b. Nejsme zodpovědní za:
 - i) ztráty nebo poškození, které nelze předvídat, které jsou mimo naši kontrolu a kterým se nemůžeme vyhnout provedením odpovídajících akcí;
 - ii) ztráty nebo poškození, které nejsou způsobeny porušením našich povinností stanovených v těchto Podmínkách prodeje nebo zákonem;
 - iii) ztráty nebo poškození, které jsou způsobeny vaším porušením těchto Podmínek prodeje; nebo
 - iv) ekonomické či nehmotné ztráty vyplývající z plnění těchto Podmínek prodeje.
- c. Žádné ustanovení v těchto Podmínkách prodeje neomezuje ani nevylučuje naši odpovědnost za: (a) smrt nebo zranění způsobené naší nedbalostí; b) podvod nebo podvodné nepravdivé prohlášení; c) úmyslné pochybení nebo hrubou nedbalost; nebo (d) jakoukoli záležitost, v souvislosti s níž by pro nás bylo nezákonné omezovat nebo vylučovat naši odpovědnost.

15. Vlastnická práva

Vyhrazujeme si vlastnictví všech vlastnických práv k našim službám a/nebo k webovým stránkám a ke všem obchodním názvům, ochranným známkám, značkám služeb, které jsou s nimi spojeny nebo zobrazeny. Nesmíte odstranit, poničit ani způsobit nečitelnost textu našeho autorského práva nebo oznámení o ochranných známkách a/nebo vysvětlivek či jiných oznámení o vlastnictví uvedených či začleněných ve službách nebo s nimi spojených.

16. Omezení vývozu

Berete na vědomí, že služby a související technická data (souhrnně „**kontrolovaná technologie**“) mohou podléhat zákonům Spojených států o dovozu a vývozu, konkrétně vývozním předpisům EAR (Export Administration Regulations) Spojených států, a zákonům každé země, kam je kontrolovaná technologie dovážena nebo dále vyvážena. Souhlasíte, že budete dodržovat všechny příslušné zákony pro regulaci vývozu, včetně amerických obchodních embarg a sankcí a bezpečnostních požadavků, a platné vnitrostátní a místní zákony v rozsahu slučitelném se zákony USA a nebudete vyvážet, zpětně vyvážet nebo jinak zpřístupňovat žádnou kontrolovanou technologii v rozporu se zákony USA do žádné zakázané země, žádnému subjektu nebo osobě, pro kterou je vyžadována vývozní licence nebo jiné schválení vlády, přímo či nepřímo. Používání nebo využívání našeho softwaru v souvislosti s jakoukoli činností zahrnující, nikoli však výlučně, návrh, vývoj, výrobu, školení nebo testování chemických, biologických nebo jaderných materiálů nebo raket, bezpilotních letadel nebo kosmických nosičů schopných nést zbraně hromadného ničení, je podle zákonů USA zakázáno.

17. Rozhodné právo a příslušný právní řád

Tyto Podmínky prodeje se řídí právními předpisy země, ve které máte bydliště, a právní spory můžete podávat u soudů této země.

18. Spory

Většinu neshod lze vyřešit neformálně a efektivně kontaktováním [zákaznických služeb a podpory pro NortonLifeLock](#). Pokud máte bydliště v Evropské unii (s výjimkou Velké Británie), na Islandu, v Lichtenštejnsku nebo v Norsku a chtěli byste, aby náš spor řešil nezávislý orgán, ale nechcete se obracet na soud nebo na komisi pro spotřebitelské rozhodčí řízení, můžete spor podat na webu Evropské komise pro řešení sporů online <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Upozorňujeme, že pokud podáte spor na webu Evropské komise pro řešení sporů online (nebo u jakékoli jiné služby pro spotřebitelské rozhodčí řízení), můžeme účast na rozhodčím řízení odmítnout, protože ze zákona, podle pravidel obchodního sdružení ani podle těchto podmínek nejsme povinni účastnit se spotřebitelského rozhodčího řízení.

19. Oznámení o změnách

Můžeme aktualizovat nebo upravit podmínky prodeje nebo jakoukoli podmínku vaší smlouvy s námi (včetně ceny a podmínek odkazovaných zásad), a to z jednoho nebo více následujících důvodů: i) abychom vyhověli zákonu a zohlednili změny v zákoně; ii) abychom vyhověli požadavkům uloženým regulačním orgánem; iii) abychom opravili jakoukoli chybu; iv) abychom harmonizovali služby nebo podmínky ve více jurisdikcích; v) abychom učinili podmínky jasnějšími; vi) abychom zajistili lepší funkčnost služeb; a vii) z jakéhokoli jiného oprávněného důvodu.

Pokud provedeme podstatné změny podmínek prodeje, které vás mohou výrazně znevýhodnit, oznámíme vám to čtrnáct (14) dní předem a poskytneme vám právo vypovědět smlouvu a získat poměrnou náhradu za zbývající dobu trvání služby. Chcete-li toto právo uplatnit, musíte nás o svém přání ukončit smlouvu informovat do čtrnácti (14) dnů od okamžiku, kdy jsme vás o změně a našem



právu na vypovězení smlouvy informovali. Pokud toto právo uplatníte, platnost podmínek prodeje se ukončí.

Změny, které jsou nepodstatné nebo pro vás výhodné, můžeme provést okamžitě a bez předchozího upozornění.

20. Kontakt

- a. V případě jakýchkoli dotazů týkajících se podmínek prodeje, služeb, transakcí, nebo pokud se vyskytne jakýkoli problém s vaší objednávkou, potřebujete pomoc nebo nás jednoduše chcete z jakéhokoli důvodu kontaktovat, navštivte [kontaktní stránku zákaznických služeb a podpory](#) nebo napište na adresu: NortonLifeLock Member Services & Support, PO Box 5698, Dublin 15, Irsko. Ačkoli hovor s agenty členského servisu a podpory společnosti NortonLifeLock není námi zpoplatněn, veškerá sazba spojená s voláním je na vaši zodpovědnost a závisí na poskytovateli telekomunikačních služeb, kterého používáte.
- b. Pro podrobnosti o naší společnosti [klikněte zde](#).