

ETERNA DIGITALCOM MÉXICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES

EDM-LGL-001

Versión	2.0
Fecha de emisión	10 de julio de 2026
Última revisión	10 de julio de 2026
Próxima revisión ordinaria	Julio de 2027 o antes si existe un cambio normativo u operativo relevante
Clasificación	Publicación web / Referencia corporativa
Responsable	ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V.

Aviso: Este documento establece condiciones operativas y contractuales generales. Ninguna disposición limita derechos irrenunciables reconocidos por la legislación mexicana aplicable a consumidores, titulares de datos o contribuyentes.

Control documental

Código	Documento	Versión	Estado
EDM-LGL-001	TÉRMINOS Y CONDICIONES	2.0	Vigente

Identificación del responsable

Razón social	ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V.
RFC	EDM2604105B0
Domicilio fiscal	Calle 2, número exterior 88, sin número interior, colonia Nance, C.P. 86030, Villahermosa, Centro, Tabasco, México.
Contacto general	contacto@eternadigitalcom.mx
Soporte	soporte@eternadigitalcom.mx
Contacto legal	legal@eternadigitalcom.mx

Índice

1. Identificación del proveedor
2. Objeto y documentos contractuales
3. Aceptación y consentimiento electrónico
4. Capacidad legal y mayoría de edad
5. Definiciones
6. Naturaleza de la plataforma y de los servicios
7. Registro, cuenta y credenciales
8. Información previa a la contratación
9. Proceso de compra y confirmación
10. Precios, impuestos y promociones
11. Medios de pago y proveedores de pago
12. Prevención de fraude y verificaciones
13. Entrega y acreditación de servicios digitales
14. Fortucoins y unidades internas de acceso
15. Suscripciones, renovación y cancelación
16. Facturación y CFDI
17. Cancelaciones, devoluciones y reembolsos
18. Obligaciones del usuario
19. Usos prohibidos
20. Contenido y materiales proporcionados por el usuario
21. Propiedad intelectual
22. Servicios, enlaces y plataformas de terceros
23. Disponibilidad, mantenimiento y cambios técnicos

24. Soporte, reclamaciones y corrección de errores
25. Garantías legales y ausencia de promesas de resultados
26. Responsabilidad y asignación razonable de riesgos
27. Indemnidad por actos del usuario
28. Protección de datos y cookies
29. Comunicaciones electrónicas y avisos comerciales
30. Suspensión y terminación
31. Conservación de evidencia electrónica
32. Modificaciones a estos Términos
33. Fuerza mayor
34. Ley aplicable, PROFECO y solución de controversias
35. Divisibilidad y acuerdo integral
36. Contacto
37. Marco jurídico y control de cambios

1. Identificación del proveedor

El proveedor de los servicios descritos en estos Términos es ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V., con RFC EDM2604105B0 y domicilio en Calle 2, número exterior 88, sin número interior, colonia Nance, C.P. 86030, Villahermosa, Centro, Tabasco, México. Eterna opera el portal corporativo, la tienda digital Eterna Store México y los canales vinculados que se identifiquen expresamente como propios.

Las aclaraciones, solicitudes y reclamaciones pueden enviarse a soporte@eternadigitalcom.mx; los asuntos legales a legal@eternadigitalcom.mx; y las solicitudes de facturación a facturacion@eternadigitalcom.mx. Los demás medios de contacto vigentes se muestran en la sección Contacto de la plataforma y, cuando corresponda, en el comprobante de contratación.

2. Objeto y documentos contractuales

Estos Términos regulan el acceso, navegación, registro, contratación, pago, entrega y uso de servicios digitales, suscripciones, herramientas de plataforma, unidades internas de acceso, publicidad digital, automatización, consultoría tecnológica y demás servicios ofrecidos por Eterna.

Forman parte de la relación contractual, según corresponda: la ficha del servicio, el resumen de compra, la orden o cotización aceptada, la Política de Servicios Digitales, la Política de Suscripciones, la Política de Reembolsos, la Política de Facturación y CFDI, el Aviso de Privacidad, la Política de Cookies y las condiciones particulares informadas antes del pago. En caso de contradicción, prevalecerán las condiciones particulares aceptadas para el servicio específico y, en todo caso, los derechos irrenunciables reconocidos por la ley.

3. Aceptación y consentimiento electrónico

El usuario manifiesta su aceptación al marcar una casilla, pulsar un botón de contratación, confirmar una orden, realizar el pago, activar un servicio o utilizar una funcionalidad sujeta a estos Términos. La aceptación electrónica produce efectos conforme a la legislación mercantil y civil aplicable.

Antes de concluir la transacción, el usuario deberá poder revisar los elementos esenciales de la compra y corregir errores de captura. Eterna conservará evidencia razonable de la intención de contratar, como fecha, hora, versión de condiciones, identificador de orden, confirmación del proveedor de pago y registros de activación.

4. Capacidad legal y mayoría de edad

Los servicios están dirigidos a personas mayores de dieciocho años con capacidad legal para obligarse. Quien contrate en representación de una persona moral declara contar con facultades suficientes. Eterna podrá solicitar documentación razonable para acreditar identidad, representación o titularidad del medio de pago.

Los menores de edad no deberán crear cuentas ni contratar directamente. Cuando una funcionalidad se habilite expresamente para ellos, deberá intervenir quien ejerza patria potestad o tutela y se aplicarán medidas reforzadas de información y protección.

5. Definiciones

Término	Significado
Cuenta	Perfil asociado a una persona usuaria y a sus credenciales.
Servicio digital	Prestación, acceso, configuración, archivo, reporte, automatización, herramienta o funcionalidad entregada por medios electrónicos.
Orden	Registro de la selección, precio, condiciones y estado de una contratación.
Fortucoins o FC	Unidades internas de acceso que habilitan funciones elegibles dentro del ecosistema; no son dinero ni valor almacenado.
Suscripción	Servicio recurrente con periodicidad, precio y beneficios definidos.
Contenido del usuario	Textos, imágenes, marcas, datos, archivos o instrucciones proporcionados por el usuario.
Proveedor de pago	Tercero que procesa, autentica, concilia o liquida pagos.

6. Naturaleza de la plataforma y de los servicios

Eterna es una empresa de tecnología, consultoría en computación, servicios digitales y publicidad. No es banco, institución de fondos de pago electrónico, transmisor de dinero, casa de bolsa, aseguradora, entidad de crédito, emisor de moneda electrónica ni plataforma de inversión.

La plataforma puede integrar servicios o enlaces de terceros y habilitar herramientas internas. La descripción de cada servicio determina su alcance; las imágenes, demostraciones y casos de ejemplo son ilustrativos, salvo que se incorporen expresamente como entregable contractual.

7. Registro, cuenta y credenciales

- El usuario deberá proporcionar datos veraces, actuales y completos.
- Las credenciales son personales y deben mantenerse confidenciales.
- El titular es responsable de la actividad realizada con su cuenta cuando derive de la falta de cuidado razonable de sus credenciales.
- Debe reportarse de inmediato cualquier acceso no autorizado, pérdida de dispositivo o cambio de datos de contacto.
- Eterna puede requerir autenticación adicional, verificación de correo, teléfono, identidad o representación.
- No se permite vender, ceder o compartir una cuenta salvo autorización expresa.

8. Información previa a la contratación

Antes del pago, Eterna procurará presentar de manera clara y accesible: nombre y características del servicio, precio y moneda, impuestos, cargos adicionales, modalidad de entrega, plazo estimado, requisitos, periodicidad, renovación automática, restricciones, política de cancelación, datos del proveedor y canales de reclamación.

Transparencia: Ninguna denominación comercial sustituye la descripción concreta del servicio. Cuando una oferta diga “desde”, “sujeto a cotización” o “según alcance”, el precio final sólo queda determinado al aceptar la propuesta correspondiente.

9. Proceso de compra y confirmación

1. El usuario selecciona un servicio, plan o paquete.
2. Revisa la descripción, precio, periodicidad y políticas aplicables.
3. Proporciona los datos necesarios y corrige cualquier error.
4. Manifiesta su aceptación y autoriza el pago.
5. El proveedor de pago confirma, rechaza o mantiene pendiente la transacción.
6. Eterna envía confirmación y activa, configura o inicia el servicio.
7. El usuario recibe el acceso, archivo, evidencia, crédito interno o instrucción de siguiente paso.

Una orden puede cancelarse antes de la activación si existe error evidente de precio, indisponibilidad, sospecha razonable de fraude, prohibición legal o imposibilidad técnica. En ese caso se liberará o devolverá cualquier importe efectivamente cobrado, sin perjuicio de los derechos del consumidor.

10. Precios, impuestos y promociones

Los precios se expresan en la moneda indicada y mostrarán si incluyen impuestos. Los costos de plataformas externas, pauta publicitaria, licencias, dominios, mensajería, comisiones bancarias o servicios de terceros sólo se incluyen cuando así se indique expresamente.

Las promociones se sujetan a vigencia, inventario digital, condiciones y límites informados. No son acumulables salvo indicación. Un error manifiesto de publicación no obliga a entregar un servicio a un precio irrazonablemente distinto del correcto; Eterna informará la situación y ofrecerá confirmar al precio correcto o cancelar con devolución total.

11. Medios de pago y proveedores de pago

Los pagos serán procesados mediante Openpay. Podrán habilitarse tarjetas, transferencias, SPEI, pagos en establecimientos, wallets u otros medios autorizados. La disponibilidad depende del país, importe y proveedor de pago. Eterna no recibe necesariamente los datos completos de la tarjeta; normalmente recibe un identificador de transacción, estatus, marca, últimos dígitos y datos antifraude limitados.

Las autorizaciones, retenciones temporales, conversiones de moneda, contracargos y tiempos de liberación pueden depender del banco o proveedor de pago. El usuario debe utilizar un medio propio o autorizado y mantener fondos suficientes.

12. Prevención de fraude y verificaciones

Eterna podrá aplicar validaciones automáticas o manuales de identidad, dispositivo, ubicación aproximada, consistencia de datos, titularidad del medio de pago y patrón transaccional. Una orden puede quedar pendiente, ser rechazada, reembolsada o limitada cuando exista riesgo razonable, sin revelar reglas que faciliten su evasión.

La verificación se realizará de manera proporcional y conforme al Aviso de Privacidad. El usuario podrá aportar evidencia para aclarar una operación legítima.

13. Entrega y acreditación de servicios digitales

La entrega puede consistir en acceso habilitado, archivo, reporte, publicación, configuración, dashboard, código, enlace, correo de confirmación, ticket resuelto, activación de función o acreditación de unidades internas. La ficha del servicio indicará si la entrega es inmediata, programada o depende de información del cliente.

Se consideran evidencias razonables de entrega los registros de activación, logs, mensajes de confirmación, archivos enviados, acceso disponible, capturas de panel, reportes o aceptación del usuario. La falta de uso posterior no equivale a falta de entrega cuando el servicio quedó disponible conforme al alcance.

14. Fortucoins y unidades internas de acceso

Los Fortucoins son unidades digitales internas para habilitar servicios o funciones elegibles dentro de las plataformas participantes. No son dinero, moneda de curso legal, moneda virtual, depósito, valor almacenado, crédito financiero, instrumento de inversión, activo, título, recompensa convertible ni promesa de rendimiento.

- No generan intereses ni apreciación.
- No pueden retirarse, transferirse entre usuarios ni canjearse por efectivo.
- Sólo tienen utilidad dentro del ecosistema y conforme a la ficha del servicio.
- La cantidad acreditada y su utilización se registran electrónicamente.
- Una vez consumidos o aplicados a un servicio no pueden reutilizarse.
- Cualquier devolución se rige por la Política de Reembolsos y por los derechos legales aplicables.

15. Suscripciones, renovación y cancelación

Las suscripciones se rigen adicionalmente por la Política de Suscripciones. La página de contratación informará de forma destacada periodicidad, monto, fecha estimada de cobro, beneficios y existencia de renovación automática. El cargo recurrente requiere consentimiento expreso e informado.

Cuando proceda una renovación automática, Eterna notificará al menos con cinco días naturales de anticipación por un medio razonable y permitirá cancelar sin penalización. Se habilitará un mecanismo para cancelar de manera inmediata, sin perjuicio de que el acceso ya pagado pueda mantenerse hasta finalizar el ciclo, salvo incumplimiento o acuerdo distinto.

16. Facturación y CFDI

La emisión de CFDI se rige por la Política de Facturación y la normativa fiscal vigente. Las solicitudes y correcciones deberán enviarse a facturacion@eternadigitalcom.mx con el número de orden y los datos fiscales requeridos. El usuario es responsable de proporcionar información correcta y vigente.

17. Cancelaciones, devoluciones y reembolsos

La elegibilidad depende de la naturaleza del servicio, el momento de solicitud, el estado de activación o consumo y la causa. La Política de Reembolsos detalla los supuestos operativos. Ninguna regla interna limita el derecho del consumidor a exigir reposición, devolución, bonificación o compensación cuando el servicio no se preste, sea deficiente o exista otro supuesto legal.

18. Obligaciones del usuario

- Utilizar los servicios de manera lícita y conforme al alcance contratado.
- Proporcionar información, autorizaciones, materiales y accesos necesarios.
- Revisar entregables y reportar discrepancias con detalle en un plazo razonable.
- Contar con derechos sobre marcas, imágenes, bases de datos, textos y cuentas que proporcione.
- Cumplir políticas de plataformas externas y obtener consentimientos para contactar a terceros.
- Mantener copias de respaldo de materiales críticos bajo su control.
- Pagar los importes contratados y cargos externos aceptados.

19. Usos prohibidos

- Fraude, suplantación, phishing, malware, scraping abusivo o ingeniería social.
- Envío de spam, publicidad engañosa o contacto sin consentimiento cuando sea exigible.
- Violación de propiedad intelectual, privacidad, secreto o derechos de terceros.
- Evasión de controles, límites, autenticación, sanciones o políticas de proveedores.
- Manipulación artificial engañosa de métricas, reseñas, cuentas o identidad.
- Contenido ilegal, discriminatorio, explotador o que ponga en riesgo a personas.
- Interferencia con la seguridad, disponibilidad o integridad de la plataforma.

20. Contenido y materiales proporcionados por el usuario

El usuario conserva sus derechos sobre los materiales que proporciona. Otorga a Eterna una licencia limitada, no exclusiva y durante el tiempo necesario para alojar, adaptar, reproducir, procesar y utilizar dichos materiales con la finalidad de prestar el servicio.

El usuario declara que cuenta con permisos suficientes y que sus instrucciones no vulneran derechos. Eterna puede rechazar o retirar materiales cuando exista una razón legal, de seguridad o de cumplimiento, procurando informar al usuario cuando sea posible.

21. Propiedad intelectual

Las marcas, interfaces, software, diseños, documentación, metodologías, plantillas, código, bases de datos, componentes reutilizables y know-how de Eterna o de sus licenciantes están protegidos. La contratación no transfiere derechos distintos a la licencia de uso indicada en la oferta o cotización.

Salvo acuerdo escrito, el usuario no puede copiar, revender, sublicenciar, descompilar, modificar, extraer sistemáticamente o crear obras derivadas de elementos de la plataforma. Los entregables personalizados se sujetan a la licencia o cesión expresamente pactada y al pago total.

22. Servicios, enlaces y plataformas de terceros

Algunos servicios dependen de hosting, nube, APIs, redes sociales, buscadores, analítica, mensajería, correo o pagos de terceros. Sus términos y políticas también pueden aplicar. Eterna no controla decisiones como aprobación de anuncios, suspensión de cuentas, cambios de API, algoritmos, comisiones o indisponibilidad externa.

23. Disponibilidad, mantenimiento y cambios técnicos

Eterna procura mantener una disponibilidad razonable, pero puede realizar mantenimiento, actualizaciones, migraciones, medidas de seguridad o cambios necesarios. Cuando un cambio material afecte un servicio pagado, se informará y se ofrecerá una solución razonable conforme al contrato y a la ley.

24. Soporte, reclamaciones y corrección de errores

Las incidencias deben reportarse a soporte@eternadigitalcom.mx incluyendo número de orden, descripción, fecha, evidencia y resultado esperado. Eterna acusará recibo y podrá solicitar información adicional. Los tiempos publicados son objetivos de atención salvo que exista un acuerdo de nivel de servicio específico.

Cuando el servicio no corresponda al alcance, Eterna podrá corregir, reponer, completar, repetir la prestación o reembolsar según proceda. La elección del consumidor y las bonificaciones legales aplicables serán respetadas.

25. Garantías legales y ausencia de promesas de resultados

Eterna garantiza que prestará los servicios con diligencia razonable y conforme a la descripción aceptada. No se garantizan resultados económicos, ventas, posicionamiento, tráfico, leads, aprobación de anuncios, métricas algorítmicas o continuidad de servicios externos, salvo compromiso escrito y medible.

Derechos del consumidor: Las exclusiones de resultados no eliminan las garantías legales relativas a la calidad, cantidad, entrega y conformidad del servicio contratado.

26. Responsabilidad y asignación razonable de riesgos

En la medida permitida por la ley, cada parte responde por daños directos que sean consecuencia comprobada de su incumplimiento. Eterna no responde por pérdidas derivadas exclusivamente de información incorrecta del usuario, uso contrario a instrucciones, decisiones de terceros, indisponibilidad externa o eventos fuera de control razonable.

Ninguna limitación excluye responsabilidad por dolo, culpa grave, daño a la integridad personal, incumplimiento de obligaciones de protección de datos, ni derechos irrenunciables de consumidores. Cuando una limitación contractual resulte inaplicable, se interpretará en la máxima medida válida sin eliminar el derecho afectado.

27. Indemnidad por actos del usuario

El usuario será responsable de reclamaciones de terceros originadas en materiales, instrucciones o usos ilícitos que le sean atribuibles. Esta obligación no comprende hechos causados por Eterna ni impide que una autoridad determine responsabilidades conforme a la ley.

28. Protección de datos y cookies

El tratamiento de datos personales se realiza conforme al Aviso de Privacidad Integral. El uso de cookies y tecnologías similares se describe en la Política de Cookies. Las solicitudes ARCO y de privacidad se reciben en privacidad@eternadigitalcom.mx.

29. Comunicaciones electrónicas y avisos comerciales

El usuario acepta recibir comunicaciones transaccionales necesarias para la cuenta, seguridad, compra, entrega, facturación, soporte y cambios contractuales. Las comunicaciones promocionales se enviarán conforme al consentimiento y podrán darse de baja mediante el enlace, configuración o solicitud correspondiente.

30. Suspensión y terminación

Eterna puede suspender o terminar una cuenta por falta de pago, fraude, riesgo de seguridad, uso prohibido, incumplimiento material, requerimiento de autoridad o afectación a terceros. Cuando sea razonable, se notificará la

causa y se permitirá subsanar. La terminación no elimina obligaciones vencidas, derechos adquiridos ni disposiciones que por su naturaleza deban subsistir.

31. Conservación de evidencia electrónica

Eterna puede conservar órdenes, comprobantes, aceptaciones, mensajes de datos, tickets, registros de activación y versiones contractuales durante los plazos necesarios para soporte, cumplimiento fiscal, defensa de transacciones y atención de controversias. La conservación se realizará conforme a la legislación mercantil, fiscal y de protección de datos.

32. Modificaciones a estos Términos

La versión vigente mostrará fecha y número. Los cambios se aplicarán hacia el futuro. Cuando afecten materialmente una suscripción o relación en curso, se comunicarán con anticipación razonable y se respetará el derecho a cancelar cuando corresponda. El uso continuado no sustituirá el consentimiento cuando la ley exija una aceptación expresa.

33. Fuerza mayor

Ninguna parte será responsable por retrasos derivados de eventos fuera de su control razonable, como fallas generales de telecomunicaciones, desastres, actos de autoridad, conflictos, ciberataques masivos o interrupciones de proveedores críticos, siempre que adopte medidas razonables para mitigar, informar y reanudar la prestación.

34. Ley aplicable, PROFECO y solución de controversias

La relación se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Las partes procurarán resolver cualquier controversia mediante el canal de soporte. El consumidor puede acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor y ejercer los derechos o acciones que le correspondan. La competencia judicial se determinará conforme a las normas aplicables, sin imponer renunciaciones inválidas al consumidor.

35. Divisibilidad y acuerdo integral

Si una disposición se declara inválida, las demás continuarán vigentes y la cláusula se interpretará de forma compatible con la ley. La falta de ejercicio de un derecho no constituye renuncia. Los documentos contractuales identificados en la sección 2 integran el acuerdo aplicable a la contratación.

36. Contacto

Concepto	Información
Responsable / proveedor	ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V.
RFC	EDM2604105B0
Domicilio	Calle 2, número exterior 88, sin número interior, colonia Nance, C.P. 86030, Villahermosa, Centro, Tabasco, México.
Contacto general	contacto@eternadigitalcom.mx
Soporte y reclamaciones	soporte@eternadigitalcom.mx
Privacidad y derechos ARCO	privacidad@eternadigitalcom.mx
Facturación	facturacion@eternadigitalcom.mx

Concepto	Información
Asuntos legales	legal@eternadigitalcom.mx
Portal corporativo	https://eternadigitalcom.mx

Marco jurídico y fuentes de referencia

La interpretación y aplicación de este documento deberá realizarse conforme al texto vigente de las disposiciones aplicables. Entre las fuentes principales se encuentran:

- Ley Federal de Protección al Consumidor, texto vigente, especialmente artículos 7, 56, 76 Bis, 76 Bis 1, 92, 92 Bis y 92 Ter.
- Código de Comercio, disposiciones sobre mensajes de datos, contratación y conservación electrónica.
- Código Civil Federal, en materia de consentimiento, obligaciones y contratos.
- NOM-151-SCFI-2016, sobre conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y disposiciones reglamentarias aplicables.

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1.0	Julio de 2026	Borrador inicial de estructura.
2.0	10 de julio de 2026	Emisión integral y actualización jurídica.