

ETERNA DIGITALCOM MÉXICO

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

EDM-LGL-002

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 / Aviso integral de privacidad
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-002	AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL	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. Identidad y domicilio del responsable
2. Alcance
3. Principios de tratamiento
4. Datos personales tratados
5. Datos sensibles, biométricos y de menores
6. Fuentes y medios de obtención
7. Finalidades primarias
8. Finalidades secundarias
9. Consentimiento y opciones de negativa
10. Datos de pago y prevención de fraude
11. Cookies, identificadores y analítica
12. Decisiones automatizadas y elaboración de perfiles
13. Encargados, proveedores y transferencias
14. Transferencias internacionales
15. Medidas de seguridad
16. Vulneraciones de seguridad
17. Conservación, bloqueo y supresión
18. Derechos ARCO
19. Procedimiento para ejercer derechos ARCO
20. Plazos de respuesta
21. Revocación del consentimiento
22. Limitación del uso o divulgación

- 23. Corrección de datos y portabilidad práctica
- 24. Comunicaciones comerciales
- 25. Protección de cuentas y responsabilidades del titular
- 26. Cambios al aviso
- 27. Autoridad competente
- 28. Contacto de privacidad
- 29. Marco jurídico y control de cambios

1. Identidad y domicilio del responsable

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., es responsable del tratamiento de los datos personales recabados mediante sus sitios, tienda digital, formularios, cuentas, comunicaciones, soporte, facturación, actividades comerciales y prestación de servicios.

El departamento de datos personales recibe solicitudes en privacidad@eternadigitalcom.mx. Para soporte general puede utilizarse soporte@eternadigitalcom.mx.

2. Alcance

Este Aviso aplica a clientes, prospectos, usuarios, representantes de empresas, proveedores, aliados, visitantes de sitios y personas que se comuniquen con Eterna. Un servicio o proyecto puede requerir un aviso simplificado o específico que complemente este documento.

3. Principios de tratamiento

Eterna tratará datos de manera lícita, leal, informada, proporcional y limitada a finalidades determinadas. Procurará exactitud, calidad, seguridad, confidencialidad, responsabilidad y minimización. No obtendrá datos por medios engañosos y evitará conservarlos por más tiempo del necesario.

4. Datos personales tratados

Categoría	Ejemplos
Identificación	Nombre, apellidos, firma, fecha de nacimiento cuando sea necesaria, documento de identidad para verificaciones excepcionales.
Contacto	Correo electrónico, teléfono, domicilio, ciudad, estado, país y preferencias de comunicación.
Cuenta y autenticación	Nombre de usuario, identificadores, historial de acceso, verificaciones y configuración.
Comerciales y contractuales	Empresa, cargo, cotizaciones, órdenes, servicios, instrucciones, aceptación de términos e historial de relación.
Transaccionales	Importe, moneda, fecha, estatus, identificador de pago, reembolsos, contracargos y evidencia de entrega.

Categoría	Ejemplos
Fiscales	RFC, razón social, régimen fiscal, código postal, uso de CFDI y constancia de situación fiscal.
Soporte y comunicaciones	Mensajes, tickets, llamadas cuando se habiliten, archivos, incidencias y respuestas.
Técnicos y de dispositivo	IP, navegador, sistema, dispositivo, idioma, zona horaria, cookies, logs y ubicación aproximada.
Uso y analítica	Páginas visitadas, eventos, sesiones, interacción, fuente de tráfico, rendimiento y preferencias.
Contenido proporcionado	Textos, imágenes, marcas, bases de datos, archivos y materiales necesarios para prestar servicios.
Inferencias limitadas	Segmentos o indicadores derivados para seguridad, soporte, medición o personalización.

5. Datos sensibles, biométricos y de menores

Eterna no solicita de forma ordinaria datos personales sensibles ni biométricos. Si un servicio requiere excepcionalmente información de esa naturaleza, se explicará la finalidad, se limitará al mínimo indispensable y se obtendrá el consentimiento expreso cuando corresponda.

Los servicios están dirigidos a mayores de edad. Eterna no busca recabar conscientemente datos de menores. Si se detecta información de una persona menor sin intervención autorizada de quien ejerza tutela, podrá bloquearse y eliminarse conforme a la ley.

6. Fuentes y medios de obtención

- Directamente de la persona mediante formularios, cuenta, compra, correo, soporte o contrato.
- Automáticamente mediante cookies, logs, píxeles, SDK u otras tecnologías, según las preferencias aplicables.
- De proveedores de pago, prevención de fraude, analítica, publicidad, hosting y mensajería.
- De la empresa o persona que autoriza al titular como usuario o representante.
- De fuentes públicas o permitidas por la ley, cuando sean pertinentes y lícitas.

7. Finalidades primarias

- Crear y administrar cuentas, autenticar accesos y proteger la plataforma.
- Identificar al cliente, representante o proveedor y validar la relación.
- Procesar órdenes, pagos, reembolsos, contracargos y conciliaciones.
- Prestar, activar, configurar, medir, entregar y dar soporte a servicios digitales.
- Emitir comprobantes, CFDI y cumplir obligaciones fiscales, contables y comerciales.
- Atender preguntas, incidencias, quejas, derechos y solicitudes.
- Prevenir fraude, abuso, suplantación, incidentes y operaciones no autorizadas.
- Conservar evidencia contractual y transaccional.
- Cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridad.
- Gestionar proveedores, contratos, facturación y relaciones corporativas.

8. Finalidades secundarias

- Enviar promociones, novedades, encuestas o invitaciones.
- Personalizar contenido y recomendaciones no esenciales.
- Medir campañas y construir audiencias publicitarias cuando exista la autorización requerida.
- Realizar estudios estadísticos, de mercado y mejora de experiencia.
- Solicitar testimonios o publicar casos de éxito con autorización.

La negativa a estas finalidades no impide contratar. Puede comunicarse en privacidad@eternadigitalcom.mx, utilizar el enlace de baja o ajustar las preferencias disponibles.

9. Consentimiento y opciones de negativa

El consentimiento puede manifestarse mediante aceptación expresa, provisión voluntaria de datos después de conocer el aviso o uso de mecanismos permitidos por la ley. Cuando la ley permita tratar datos sin consentimiento, Eterna lo hará únicamente dentro del supuesto aplicable, por ejemplo para cumplir una relación jurídica, obligación legal, mandato de autoridad o proteger derechos.

Cuando una finalidad requiera consentimiento expreso, se solicitará mediante casilla, firma, confirmación u otro mecanismo verificable. La persona puede negar o retirar el consentimiento para finalidades secundarias sin afectar servicios ya contratados, salvo que el dato sea necesario para ejecutarlos.

10. Datos de pago y prevención de fraude

Los datos completos de tarjeta pueden ser capturados directamente por proveedores de pago certificados y no necesariamente son almacenados por Eterna. Eterna puede recibir identificadores de transacción, marca, últimos dígitos, estatus, país, señales de riesgo y datos necesarios para conciliación y atención de reclamaciones.

Para prevenir fraude podrán analizarse dirección IP, dispositivo, ubicación aproximada, consistencia de identidad, historial, velocidad y patrón transaccional. Las verificaciones serán proporcionales al riesgo y podrán incluir revisión humana.

11. Cookies, identificadores y analítica

Los sitios pueden utilizar cookies y tecnologías similares para autenticación, seguridad, funcionamiento, preferencias, analítica y publicidad. Las categorías, finalidades, duración y mecanismos de control se explican en la Política de Cookies. Las tecnologías no esenciales se gestionarán conforme a las opciones de consentimiento disponibles.

12. Decisiones automatizadas y elaboración de perfiles

Eterna puede utilizar reglas automatizadas para seguridad, priorización de soporte, personalización, medición o detección de anomalías. No se pretende adoptar exclusivamente mediante automatización decisiones que produzcan efectos jurídicos adversos significativos sin revisión adecuada. La persona puede solicitar información y revisión humana cuando resulte aplicable.

13. Encargados, proveedores y transferencias

Eterna puede permitir que proveedores actúen como encargados para hosting, almacenamiento, seguridad, soporte, correo, mensajería, pagos, facturación, analítica, publicidad, CRM, firma electrónica y servicios profesionales. Dichos proveedores reciben sólo la información necesaria y deben tratarla conforme a instrucciones, contratos y medidas de confidencialidad.

También pueden existir transferencias a afiliadas, aliados o terceros cuando sean necesarias para cumplir la relación, atender una solicitud, ejecutar un servicio conjunto, cumplir una obligación legal, defender derechos o cuando exista consentimiento. El aviso y las finalidades acompañarán las transferencias conforme a la ley.

14. Transferencias internacionales

Algunos proveedores o afiliadas pueden operar fuera de México, por lo que los datos podrán alojarse o procesarse en otros países. Eterna procurará mecanismos contractuales y medidas razonables para que el receptor respete finalidades, confidencialidad y estándares de protección compatibles con este Aviso.

15. Medidas de seguridad

- Controles de acceso y privilegio mínimo.
- Autenticación y registro de eventos relevantes.
- Cifrado o canales seguros cuando resulte apropiado.
- Respaldo, continuidad y recuperación según criticidad.
- Gestión de vulnerabilidades, actualizaciones y monitoreo.
- Confidencialidad contractual y capacitación del personal.
- Evaluación proporcional de proveedores y riesgos.
- Procedimientos de respuesta a incidentes.

Ningún sistema es infalible; sin embargo, Eterna mantendrá medidas administrativas, técnicas y físicas razonables considerando el riesgo, la sensibilidad y el desarrollo tecnológico.

16. Vulneraciones de seguridad

Cuando una vulneración afecte de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de las personas, Eterna informará de forma inmediata a las personas afectadas conforme a la ley, proporcionando información útil sobre el incidente, datos comprometidos, riesgos y medidas recomendadas, en la medida en que ello no comprometa la investigación o seguridad.

17. Conservación, bloqueo y supresión

Los datos se conservarán mientras sean necesarios para las finalidades, la relación contractual, soporte, cumplimiento fiscal, defensa de transacciones y plazos legales. Después se bloquearán cuando corresponda y se suprimirán o anonimizarán de forma segura.

Tipo de información	Criterio general de conservación
Cuenta y servicio	Durante la relación y un periodo razonable posterior para soporte, seguridad y defensa.
Fiscal y contable	Durante los plazos exigidos por la normativa aplicable.
Órdenes y evidencia contractual	Durante el plazo necesario para obligaciones y prescripción de acciones.
Marketing	Hasta retirar consentimiento, oponerse o concluir la finalidad.
Logs de seguridad	Por periodos proporcionales al riesgo y necesidades de investigación.
Incumplimientos contractuales	Conforme al plazo específico previsto por la ley, cuando resulte aplicable.

18. Derechos ARCO

La persona titular puede ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición respecto de sus datos. El ejercicio de uno no es requisito para ejercer otro. La cancelación puede estar sujeta a bloqueo y a excepciones cuando exista obligación legal, relación vigente, defensa de derechos o causa permitida.

19. Procedimiento para ejercer derechos ARCO

La solicitud debe enviarse a privacidad@eternadigitalcom.mx con el asunto "Solicitud ARCO" e incluir:

- Nombre de la persona titular y medio para recibir notificaciones.
- Documento que acredite identidad y, en su caso, representación legal.
- Descripción clara del derecho que desea ejercer y de los datos relacionados.
- En rectificación, cambios solicitados y documentos que los sustenten.
- Cualquier elemento que facilite localizar la información.
- Modalidad preferida de acceso, cuando aplique.

La documentación se utilizará únicamente para validar la identidad y tramitar la solicitud. Eterna puede pedir aclaraciones razonables cuando la petición sea insuficiente, evitando cargas desproporcionadas.

20. Plazos de respuesta

Eterna comunicará la determinación en un plazo máximo de veinte días contado desde la recepción de una solicitud completa. Si resulta procedente, la hará efectiva dentro de los quince días siguientes a la comunicación. Los plazos pueden ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias lo justifiquen y se informe a la persona titular.

21. Revocación del consentimiento

La persona puede revocar su consentimiento mediante solicitud a privacidad@eternadigitalcom.mx. La revocación no tendrá efectos retroactivos y puede no proceder respecto de tratamientos necesarios para cumplir obligaciones legales, contractuales o ejercer derechos. Eterna informará las consecuencias prácticas antes de hacerla efectiva cuando afecte la prestación de un servicio.

22. Limitación del uso o divulgación

La persona puede solicitar la limitación de comunicaciones promocionales, personalización o divulgación no necesaria mediante el enlace de baja, preferencias de cuenta o correo de privacidad. Eterna podrá llevar una lista interna de exclusión para respetar la decisión y cumplir obligaciones de no contacto.

23. Corrección de datos y portabilidad práctica

Además del derecho de rectificación, ciertos datos pueden actualizarse desde la cuenta o mediante soporte. Cuando sea técnicamente viable y no afecte derechos de terceros, Eterna puede entregar información en un formato electrónico común; esta facilidad no modifica el alcance de los derechos previstos por la legislación mexicana.

24. Comunicaciones comerciales

Las comunicaciones operativas necesarias se envían para confirmar compras, seguridad, soporte, facturación y cambios del servicio. Las promociones pueden cancelarse sin afectar mensajes transaccionales. Eterna respetará la decisión de no recibir publicidad y las listas de exclusión aplicables.

25. Protección de cuentas y responsabilidades del titular

La persona debe proteger sus credenciales, mantener actualizados sus medios de contacto y evitar enviar datos sensibles innecesarios. Si proporciona información de terceros, declara contar con autorización o base jurídica suficiente y deberá informarles sobre el tratamiento cuando corresponda.

26. Cambios al aviso

Los cambios se publicarán en el portal con fecha de actualización. Cuando sean sustanciales, se comunicarán mediante correo, aviso en la cuenta, banner o mecanismo equivalente. Si el nuevo tratamiento requiere consentimiento, éste se solicitará antes de aplicar la finalidad correspondiente.

27. Autoridad competente

La persona puede acudir ante la autoridad federal competente en materia de protección de datos personales en posesión de particulares, actualmente la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, o ante la autoridad que legalmente la sustituya, para ejercer los procedimientos previstos por la ley.

28. Contacto de privacidad

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
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 de Datos Personales en Posesión de los Particulares, texto vigente, especialmente artículos 6 a 20 y 21 a 37.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y disposiciones vigentes que lo sustituyan o modifiquen.
- Lineamientos del Aviso de Privacidad, en lo que continúen siendo aplicables.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, especialmente disposiciones de transacciones electrónicas.
- Código de Comercio y NOM-151-SCFI-2016 para evidencia y conservación de mensajes de datos.

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.