

ETERNA DIGITALCOM MÉXICO

POLÍTICA DE REEMBOLSOS

EDM-LGL-003

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-003	POLÍTICA DE REEMBOLSOS	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. Objeto y prevalencia legal
2. Alcance
3. Principios
4. Definiciones
5. Matriz general de elegibilidad
6. Cancelación antes del inicio
7. Servicios digitales inmediatos
8. Servicios personalizados
9. Fortucoins y unidades internas
10. Suscripciones y renovaciones
11. Cobro duplicado o incorrecto
12. Servicio no entregado
13. Servicio deficiente o distinto
14. Fallas de terceros
15. Contracargos
16. Exclusiones improcedentes
17. Procedimiento de solicitud
18. Información requerida
19. Investigación y resolución
20. Forma y plazo operativo de devolución
21. Bonificación o compensación legal
22. Reembolsos parciales

- 23. Impuestos, CFDI y notas de crédito
- 24. Promociones, cupones y paquetes
- 25. Abuso y fraude
- 26. Derecho de revocación cuando resulte aplicable
- 27. Quejas y PROFECO
- 28. Contacto
- 29. Marco jurídico y control de cambios

1. Objeto y prevalencia legal

Esta Política establece criterios transparentes para cancelaciones, reposiciones, correcciones, devoluciones y reembolsos relacionados con servicios digitales contratados a Eterna. Debe leerse junto con la ficha del servicio, los Términos y Condiciones y las políticas de Suscripciones, Facturación y Servicios Digitales.

Prevalencia: Ninguna disposición limita los derechos irrenunciables de las personas consumidoras. Cuando la ley otorgue reposición, devolución, bonificación o compensación, se aplicará la solución legal correspondiente aunque esta Política describa un criterio más restrictivo para casos voluntarios.

2. Alcance

Aplica a compras únicas, proyectos personalizados, suscripciones, renovaciones, servicios activados automáticamente, herramientas de plataforma, Fortucoins y cargos procesados mediante proveedores de pago. No regula devoluciones de bienes físicos salvo que una oferta los incluya expresamente.

3. Principios

- Revisión individual y de buena fe.
- Información clara sobre elegibilidad antes de la compra.
- Preferencia por corregir o completar la prestación cuando sea razonable.
- Devolución por la misma forma de pago, salvo aceptación de otra.
- No condicionar derechos legales a la ausencia de CFDI.
- Protección contra fraude y abuso sin impedir reclamaciones legítimas.
- Conservación de evidencia y comunicación del resultado.

4. Definiciones

Concepto	Descripción
Reembolso	Devolución total o parcial de una cantidad efectivamente cobrada.
Reposición	Nueva entrega, reactivación o repetición del servicio.
Corrección	Ajuste necesario para que el servicio corresponda al alcance.
Bonificación	Compensación adicional prevista por la legislación de consumo.

Concepto	Descripción
Activación	Momento en que una funcionalidad, acceso, campaña, archivo, configuración o unidad interna queda disponible.
Consumo	Aplicación o utilización de un recurso interno en un servicio o función.
Contracargo	Reclamación iniciada ante el emisor del medio de pago.

5. Matriz general de elegibilidad

Situación	Respuesta inicial	Resultado posible
Orden cobrada pero no iniciada	Cancelar antes de activar	Reembolso total, salvo costos externos no recuperables previamente informados y legalmente válidos.
Servicio automático ya entregado y no usado	Revisión de evidencia y naturaleza	Reembolso voluntario, crédito o negativa motivada; los derechos legales prevalecen.
Servicio personalizado iniciado	Medir avance y costos comprometidos	Reembolso parcial, corrección o continuidad.
Servicio no entregado por causa de Eterna	Confirmar incumplimiento	Entrega, reposición o devolución; bonificación cuando proceda.
Servicio deficiente o distinto	Diagnóstico y corrección	Corrección, reposición, devolución y/o bonificación.
Cargo duplicado o importe incorrecto	Conciliación prioritaria	Reembolso de la diferencia o duplicado.
Renovación cancelada oportunamente pero cobrada	Verificar fecha de cancelación	Reembolso del cargo indebido.
Fortucoins consumidos correctamente	Verificar registro	Normalmente no reembolsable, salvo error o derecho legal.
Falla del banco o tercero	Coordinar evidencia	Liberación, reintento, devolución o alternativa según el caso.

6. Cancelación antes del inicio

Una orden que aún no haya sido activada, configurada, programada ni comprometida con un tercero puede cancelarse solicitándolo de inmediato. Si no existe trabajo iniciado ni costo irreversible informado, procederá el reembolso total.

7. Servicios digitales inmediatos

Cuando un servicio, archivo, acceso o función se entrega inmediatamente después del pago, la elegibilidad dependerá de si fue entregado conforme al alcance, si se utilizó, si existe defecto o error y si resulta aplicable un derecho legal de revocación. La mera naturaleza digital no elimina derechos del consumidor.

Si el servicio fue entregado correctamente y consumido, una solicitud basada únicamente en cambio de opinión puede ser improcedente como política comercial voluntaria, sin perjuicio de la legislación aplicable.

8. Servicios personalizados

En proyectos personalizados, la cancelación después del inicio puede generar un reembolso parcial descontando trabajo efectivamente realizado y costos externos no recuperables que hayan sido autorizados. Eterna proporcionará un desglose razonable. Los anticipos no se consideran automáticamente no reembolsables; su tratamiento dependerá del contrato, avance y ley.

9. Fortucoins y unidades internas

Los Fortucoins se entregan electrónicamente y no son canjeables por efectivo. Antes de ser consumidos, una operación errónea o no autorizada puede revisarse. Una vez utilizados correctamente para habilitar un servicio, no se restituyen por simple cambio de opinión. Procederá corrección, restitución o reembolso cuando exista acreditación incorrecta, falla atribuible a Eterna, duplicidad, uso no autorizado comprobado o derecho legal aplicable.

10. Suscripciones y renovaciones

La cancelación evita futuros cargos y debe poder realizarse de manera inmediata. El acceso del ciclo pagado puede continuar hasta su vencimiento. Los cargos de un ciclo ya iniciado no se reembolsan automáticamente, pero se revisarán cuando exista cancelación previa, cobro sin consentimiento, falta del aviso de renovación exigible, indisponibilidad material, prestación deficiente o algún otro supuesto legal.

Cuando proceda renovación automática, Eterna notificará al menos con cinco días naturales de anticipación y permitirá cancelar sin penalización conforme a la legislación vigente.

11. Cobro duplicado o incorrecto

Los cargos duplicados, importes superiores al aceptado, operaciones no reconocidas imputables a la plataforma o cobros posteriores a una cancelación eficaz tendrán atención prioritaria. Confirmado el error, se devolverá la cantidad indebida y se corregirá la documentación fiscal cuando corresponda.

12. Servicio no entregado

Si Eterna no entrega el servicio dentro del plazo informado por una causa atribuible a ella, el usuario podrá elegir, según corresponda, entre recibirlo, obtener una fecha cierta, aceptar una alternativa equivalente o solicitar la devolución. Los derechos de bonificación o compensación previstos por la ley serán respetados.

13. Servicio deficiente o distinto

Cuando el servicio no corresponda a la descripción o se preste deficientemente, Eterna podrá diagnosticar y ofrecer corrección o reposición. El consumidor conserva su derecho a elegir las soluciones reconocidas por la ley. Se considerarán el alcance, evidencia, requisitos proporcionados y colaboración de ambas partes.

14. Fallas de terceros

Cuando una falla provenga de un banco, plataforma publicitaria, API, nube u otro tercero, Eterna ayudará a investigar y buscar una solución. Si el servicio de Eterna no pudo prestarse y el usuario no recibió el beneficio

contratado, podrá proceder reprogramación, sustitución, crédito o reembolso según la asignación de riesgos informada y los derechos aplicables.

15. Contracargos

Antes de iniciar un contracargo, se recomienda contactar a soporte para una solución directa. La presentación de un contracargo no elimina la posibilidad de responder con evidencia de autorización y entrega. No se sancionará una reclamación de buena fe; el fraude de contracargo puede provocar suspensión y acciones legales.

16. Exclusiones improcedentes

No se negará automáticamente un reembolso únicamente porque: exista CFDI; el servicio sea digital; se haya aceptado una cláusula general; el usuario no tenga una captura; o el proveedor de pago haya concluido inicialmente una revisión. Cada reclamación se evaluará con la evidencia disponible y la normativa aplicable.

17. Procedimiento de solicitud

1. Enviar la solicitud a soporte@eternadigitalcom.mx o facturacion@eternadigitalcom.mx.
2. Indicar número de orden, nombre, correo y fecha del cargo.
3. Explicar el motivo y la solución solicitada.
4. Adjuntar evidencia disponible, evitando datos completos de tarjeta.
5. Responder solicitudes razonables de aclaración.
6. Recibir la resolución y, en su caso, confirmación de devolución.

18. Información requerida

- Número de orden o identificador de transacción.
- Importe, moneda y fecha.
- Últimos cuatro dígitos del medio de pago, cuando sea necesario.
- Descripción del servicio y problema.
- Evidencia de cancelación, error, duplicidad o falta de entrega.
- Datos bancarios sólo cuando el medio original no permita la devolución y exista autorización expresa.

Seguridad: Nunca deben enviarse por correo contraseñas, CVV, NIP, códigos de autenticación ni fotografía completa de una tarjeta.

19. Investigación y resolución

Eterna acusará recibo y revisará registros de pago, activación, acceso, comunicaciones, trabajo realizado y datos de terceros. Podrá solicitar información adicional. La resolución explicará el resultado y la alternativa ofrecida. Los plazos dependerán de la complejidad y de terceros, procurando resolver sin dilaciones indebidas.

20. Forma y plazo operativo de devolución

Cuando proceda, la devolución se instruirá por la misma forma de pago utilizada, salvo que el consumidor acepte otra. Eterna confirmará la fecha de instrucción. El reflejo final depende del banco o proveedor y puede tardar varios días hábiles; una estimación operativa no modifica plazos legales ni garantiza el tiempo de una institución externa.

21. Bonificación o compensación legal

Cuando la prestación sea deficiente, no se proporcione por causa imputable a Eterna o concurra otro supuesto legal, el consumidor tendrá derecho a la bonificación o compensación correspondiente. Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la bonificación aplicable no será menor al veinte por ciento del precio pagado, sin perjuicio de daños y perjuicios cuando correspondan.

22. Reembolsos parciales

Un reembolso parcial puede proceder cuando sólo una parte del servicio se incumplió, existe trabajo útil aceptado, se consumió una porción cuantificable o hubo costos externos autorizados. El cálculo debe ser razonable, explicable y compatible con los derechos del consumidor.

23. Impuestos, CFDI y notas de crédito

La emisión de CFDI no impide la devolución. Cuando un reembolso modifique una operación facturada, Eterna emitirá el comprobante de egreso, cancelación o ajuste fiscal que corresponda y podrá solicitar la aceptación o información requerida por la normativa.

24. Promociones, cupones y paquetes

Los cupones no canjeables por efectivo normalmente se restituyen como cupón cuando la orden se cancela, salvo vencimiento o condición distinta informada. En paquetes, el reembolso podrá considerar el valor de los componentes ya entregados y el descuento aplicado, evitando resultados desproporcionados.

25. Abuso y fraude

Eterna puede negar beneficios voluntarios y suspender cuentas cuando exista evidencia razonable de suplantación, solicitudes repetitivas abusivas, manipulación de evidencia o consumo deliberado seguido de contracargo fraudulento. Esta medida no impide presentar una reclamación legítima ni acudir a la autoridad.

26. Derecho de revocación cuando resulte aplicable

En ventas a domicilio, mediatas o indirectas, el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor reconoce un periodo de cinco días hábiles para revocar en los supuestos y con las excepciones previstas por la propia ley. Tratándose de servicios, ese derecho no resulta aplicable cuando la fecha de prestación se encuentre a diez días hábiles o menos de la orden. Eterna analizará cada solicitud conforme a la modalidad real de contratación y al momento de prestación.

27. Quejas y PROFECO

Si el usuario no está conforme con la resolución, puede solicitar revisión interna a través de soporte y, cuando sea consumidor, acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor. Eterna colaborará con procedimientos de conciliación y conservará evidencia de la transacción.

28. Contacto

Concepto	Información
Responsable / proveedor	ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V.

Concepto	Información
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 al Consumidor, texto vigente, especialmente artículos 56, 76 Bis, 91, 92, 92 Bis y 92 Ter.
- Código de Comercio y NOM-151-SCFI-2016 para mensajes de datos y evidencia electrónica.
- Código Fiscal de la Federación y disposiciones vigentes sobre CFDI de egreso, cancelación y corrección.
- Términos y Condiciones, Política de Suscripciones, Política de Facturación y Política de Servicios Digitales de Eterna.

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.