

ETERNA DIGITALCOM MÉXICO

POLÍTICA DE SUSCRIPCIONES

EDM-LGL-005

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-005	POLÍTICA DE SUSCRIPCIONES	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 aceptación
2. Alcance
3. Definiciones
4. Marco jurídico
5. Oferta de planes y transparencia
6. Alta y activación
7. Renovación automática y autorización
8. Cobro, impuestos y comprobantes
9. Periodo de vigencia
10. Cambios de precio o beneficios
11. Upgrade, downgrade y cambio de periodicidad
12. Cancelación por el usuario
13. Reembolsos y cargos ya procesados
14. Pagos rechazados y periodo de gracia
15. Suspensión y terminación
16. Servicios de terceros
17. Fortucoins incluidos en planes
18. Uso permitido y obligaciones del usuario
19. Soporte y comunicaciones
20. Protección de datos
21. Modificaciones a la política
22. Ley aplicable y contacto

23. Control de cambios

1. Objeto y aceptación

La presente Política regula los planes, membresías y servicios recurrentes ofrecidos por ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V. a través de Eterna Store México y de las plataformas participantes del ecosistema. Su finalidad es informar, de manera clara y verificable, las condiciones de activación, renovación, cobro, modificación, cancelación y terminación de una suscripción.

La contratación de una suscripción implica que el usuario ha tenido acceso previo a la descripción del plan, precio, periodicidad, impuestos aplicables, beneficios incluidos, reglas de renovación y mecanismos de cancelación. La política se complementa con los Términos y Condiciones, la Política de Reembolsos, la Política de Facturación y el Aviso de Privacidad.

Prevalencia legal: En caso de contradicción, prevalecerán las disposiciones imperativas de la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás legislación aplicable.

2. Alcance

Esta Política aplica a suscripciones de servicios digitales, membresías de acceso, soporte recurrente, herramientas de plataforma, recursos de visibilidad, gestión de publicidad, automatización, reportes, paneles, funciones premium y otros servicios periódicos que se identifiquen expresamente como recurrentes.

No aplica a servicios de compra única, proyectos personalizados sujetos a cotización independiente, ni a cargos de presupuesto publicitario pagados directamente a plataformas de terceros, salvo que el documento comercial indique lo contrario.

3. Definiciones

Término	Definición
Ciclo de facturación	periodo por el que se cobra la suscripción, por ejemplo mensual, trimestral, semestral o anual.
Fecha de renovación	día en que inicia un nuevo ciclo y se intenta procesar el cargo autorizado.
Plan	conjunto de servicios, beneficios, límites y funcionalidades descritos en la oferta comercial.
Renovación automática	mecanismo mediante el cual la suscripción continúa y se cobra al inicio de cada ciclo, cuando el usuario lo autorizó.
Upgrade	cambio a un plan de mayor alcance, precio o beneficios.
Downgrade	cambio a un plan de menor alcance, precio o beneficios.
Fortucoins o FC	unidades internas de acceso que algunos planes pueden incluir para habilitar funciones determinadas; no son dinero ni valor almacenado.
Proveedor de pago	tercero especializado que procesa, autentica o liquida

la operación de pago.

4. Marco jurídico

Esta Política se interpreta, entre otras disposiciones, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento, el Código de Comercio, el Código Civil Federal y las normas fiscales aplicables. Para operaciones electrónicas se consideran especialmente las disposiciones sobre información clara al consumidor, identidad del proveedor, seguridad de la transacción, conservación de evidencia y condiciones ofrecidas antes de contratar.

5. Oferta de planes y transparencia

Antes de contratar, Eterna deberá procurar que la página del plan muestre de forma comprensible:

- Nombre y descripción del plan.
- Precio y moneda.
- Periodicidad del cobro.
- Impuestos incluidos o aplicables.
- Beneficios, límites y exclusiones.
- Fecha estimada de activación.
- Regla de renovación automática, cuando aplique.
- Forma de cancelar y datos de contacto.
- Condiciones de reembolso.
- Dependencias relevantes respecto de plataformas de terceros.

El uso de expresiones como “premium”, “profesional” o “enterprise” no sustituye la descripción concreta de lo que recibe el usuario. La ficha comercial y el comprobante de compra forman parte de la evidencia de la contratación.

6. Alta y activación

La suscripción se considera solicitada cuando el usuario completa el proceso de contratación y el proveedor de pago confirma la operación. La activación podrá ser inmediata o requerir validación manual, configuración técnica, verificación de datos o aceptación de un alcance específico.

Cuando la activación no sea inmediata, Eterna informará un plazo razonable o solicitará la información necesaria. Si la activación fuera imposible por causa atribuible a Eterna, se aplicará la Política de Reembolsos o la solución que corresponda conforme a la legislación aplicable.

7. Renovación automática y autorización

Una suscripción sólo se renovará automáticamente cuando el usuario haya autorizado de manera previa, expresa o inequívoca el cobro recurrente. La autorización podrá constar mediante casilla de aceptación, confirmación en el checkout, mandato de pago recurrente o mecanismo equivalente del proveedor de pago.

La renovación se intentará en la fecha indicada en el comprobante o panel. Si el calendario no contiene el mismo día, podrá procesarse en el último día del mes correspondiente. Eterna podrá enviar recordatorios, pero la ausencia de un recordatorio no elimina la autorización de renovación previamente otorgada, salvo que una disposición obligatoria establezca lo contrario.

Cancelación sencilla: El usuario deberá poder solicitar la cancelación por un medio razonablemente accesible, sin requerir trámites desproporcionados.

8. Cobro, impuestos y comprobantes

Los cargos se realizarán en pesos mexicanos, salvo que la oferta indique otra moneda. El precio podrá mostrarse con impuestos incluidos o desglosados; el CFDI reflejará el tratamiento fiscal aplicable. El proveedor de pago puede efectuar validaciones, retenciones temporales o conversiones conforme a sus propios términos.

Las solicitudes de CFDI se atenderán mediante facturacion@eternadigitalcom.mx, de acuerdo con la Política de Facturación. El usuario es responsable de proporcionar datos fiscales correctos y vigentes.

9. Periodo de vigencia

Cada ciclo inicia en la fecha de activación o renovación y concluye al finalizar la periodicidad indicada. La cancelación impide futuros ciclos, pero no extingue automáticamente el acceso correspondiente al ciclo ya pagado, salvo que exista una terminación por incumplimiento grave o un acuerdo distinto.

10. Cambios de precio o beneficios

Eterna podrá modificar precios, características o límites de un plan para ciclos futuros. Cuando el cambio sea material, se procurará informar antes de la siguiente renovación. El usuario podrá cancelar antes de que el cambio entre en vigor.

Los cambios no se aplicarán retroactivamente a periodos ya pagados, salvo que mejoren los beneficios sin costo adicional o sean necesarios por razones legales, de seguridad o de continuidad del servicio.

11. Upgrade, downgrade y cambio de periodicidad

Los cambios de plan están sujetos a disponibilidad. Un upgrade puede activarse de inmediato y generar un cargo proporcional o completo, según lo informado antes de confirmar. Un downgrade normalmente surtirá efectos en el siguiente ciclo para evitar la pérdida anticipada de beneficios ya pagados.

Los Fortucoins, límites o beneficios no utilizados no se convierten en dinero ni generan crédito reembolsable. Su conservación o expiración dependerá de la ficha del plan y de la Política de Servicios Digitales.

12. Cancelación por el usuario

El usuario puede cancelar la renovación desde su panel, cuando la función esté disponible, o mediante solicitud a suscripciones@eternadigitalcom.mx o soporte@eternadigitalcom.mx. La solicitud deberá identificar la cuenta, correo registrado y plan.

La cancelación se confirmará por correo o dentro del panel. Si la solicitud se recibe después de que el proveedor de pago haya procesado la renovación, el cargo se analizará conforme a la Política de Reembolsos y a los derechos aplicables del consumidor.

13. Reembolsos y cargos ya procesados

Como regla operativa, el pago de un ciclo ya iniciado cubre la disponibilidad del servicio durante ese periodo y no se reembolsa proporcionalmente por falta de uso. Esta regla no limita reembolsos por cargo duplicado, error de cobro, imposibilidad atribuible a Eterna, ejercicio de derechos legales o cualquier supuesto obligatorio.

Las reclamaciones deberán presentarse oportunamente con número de orden, fecha, importe y evidencia disponible. Eterna podrá solicitar información adicional razonable para investigar.

14. Pagos rechazados y periodo de gracia

Si un cobro es rechazado, Eterna o el proveedor de pago podrán realizar nuevos intentos razonables y notificar al usuario. Durante un periodo de gracia, el acceso puede mantenerse, limitarse o suspenderse. La existencia y duración del periodo de gracia dependerán del plan y no constituyen una obligación permanente.

El usuario es responsable de actualizar su método de pago. Eterna no controla los motivos de rechazo determinados por bancos, emisores o proveedores de pago.

15. Suspensión y terminación

Eterna podrá suspender o terminar una suscripción cuando exista incumplimiento contractual, fraude, contracargo abusivo, riesgo de seguridad, uso ilícito, falta de pago, afectación a terceros o requerimiento de autoridad. Cuando sea razonable, se notificará al usuario y se permitirá subsanar.

La terminación por decisión comercial general se realizará procurando aviso previo y una solución proporcional respecto de periodos pagados no prestados.

16. Servicios de terceros

Algunos beneficios dependen de servicios, APIs, redes sociales, plataformas publicitarias, infraestructura cloud o procesadores externos. Eterna no garantiza que un tercero mantenga permanentemente una función, política, integración o disponibilidad. Cuando un cambio externo afecte materialmente un plan, Eterna podrá sustituir la función por una equivalente razonable, modificar el plan futuro o permitir su cancelación.

17. Fortucoins incluidos en planes

Cuando una suscripción incluya Fortucoins, éstos se acreditarán conforme a la ficha del plan y se utilizarán exclusivamente para habilitar funciones internas autorizadas. No son moneda, dinero electrónico, inversión, activo negociable, depósito, valor almacenado ni promesa de rendimiento.

No son transferibles entre usuarios ni canjeables por efectivo. La terminación de una cuenta por fraude o uso prohibido puede implicar su cancelación, sin perjuicio de derechos legales del usuario.

18. Uso permitido y obligaciones del usuario

- Proporcionar información veraz y mantenerla actualizada.
- Proteger credenciales y dispositivos.
- No usar la suscripción para fraude, spam, suplantación, phishing, malware o violación de derechos de terceros.
- Cumplir las políticas de plataformas externas relacionadas con el servicio.
- Revisar las condiciones y límites del plan antes de contratar.

19. Soporte y comunicaciones

Las comunicaciones operativas podrán enviarse al correo registrado. Para soporte: soporte@eternadigitalcom.mx. Para suscripciones: suscripciones@eternadigitalcom.mx. Para facturación: facturacion@eternadigitalcom.mx. Los tiempos de respuesta son estimados y pueden variar por complejidad o volumen.

20. Protección de datos

Los datos utilizados para contratar, cobrar y administrar una suscripción se tratarán conforme al Aviso de Privacidad. Los proveedores de pago reciben la información necesaria bajo sus propias políticas. Eterna no almacena números completos de tarjetas cuando el procesamiento es realizado por terceros especializados.

21. Modificaciones a la política

Eterna podrá actualizar esta Política por cambios legales, técnicos, comerciales o de seguridad. La versión vigente se identificará por fecha y número de versión. Los cambios materiales se aplicarán hacia el futuro y se comunicarán por medios razonables.

22. Ley aplicable y contacto

Esta Política se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Cualquier controversia se atenderá mediante los mecanismos legales competentes, sin limitar el derecho del consumidor a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor cuando corresponda.

Contacto legal: legal@eternadigitalcom.mx. Domicilio fiscal: Calle 2, número exterior 88, sin número interior, colonia Nance, C.P. 86030, Villahermosa, Centro, Tabasco, México.

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 y su Reglamento.
- Código de Comercio, disposiciones sobre mensajes de datos y contratación electrónica.
- Código Civil Federal, en lo aplicable a consentimiento y obligaciones.
- Código Fiscal de la Federación, Ley del Impuesto al Valor Agregado y Resolución Miscelánea Fiscal vigentes, para aspectos de comprobación y cobro.
- Aviso de Privacidad, Política de Reembolsos, Política de Facturación y Términos y Condiciones de Eterna Store México.

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1.0	Julio de 2026	Borrador inicial de estructura.
2.0	10 de julio de 2026	Emisión integral, ampliación jurídica y alineación con la operación de Eterna Store México.