

ETERNA DIGITALCOM MÉXICO

POLÍTICA DE FACTURACIÓN Y CFDI

EDM-LGL-006

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-006	POLÍTICA DE FACTURACIÓN Y CFDI	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
- 2. Alcance
- 3. Marco jurídico
- 4. Definiciones
- 5. Obligación de comprobación fiscal
- 6. Datos requeridos
- 7. Canales de solicitud
- 8. Plazo operativo
- 9. Emisión y envío
- 10. CFDI global
- 11. Métodos y formas de pago
- 12. Pagos en parcialidades o diferidos
- 13. Complemento de recepción de pagos
- 14. Impuestos y moneda
- 15. Errores en datos del receptor
- 16. Sustitución y corrección
- 17. Cancelación de CFDI
- 18. Notas de crédito y devoluciones
- 19. Facturación de suscripciones
- 20. Pagos mediante OXXO, SPEI y terceros
- 21. Conservación de comprobantes
- 22. Prevención de fraude fiscal

- 23. Protección de datos fiscales
- 24. Limitaciones y responsabilidades
- 25. Atención y escalamiento
- 26. Vigencia
- 27. Control de cambios

1. Objeto

La presente Política establece el procedimiento de emisión, envío, corrección, sustitución y, cuando corresponda, cancelación de comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI) relacionados con operaciones realizadas con ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V..

Su finalidad es brindar reglas claras a clientes y usuarios, sin sustituir las obligaciones fiscales que la legislación impone a Eterna ni los derechos que correspondan al receptor del comprobante.

2. Alcance

Aplica a servicios digitales, membresías, publicidad, consultoría en computación, herramientas de plataforma, automatización, soporte y demás operaciones facturables realizadas por Eterna en México. No regula comprobantes emitidos directamente por terceros independientes, como plataformas publicitarias o proveedores contratados por el cliente.

3. Marco jurídico

La emisión de CFDI se realiza conforme al Código Fiscal de la Federación, particularmente sus disposiciones sobre comprobantes fiscales; la Ley del Impuesto al Valor Agregado; el Reglamento del Código Fiscal de la Federación; la Resolución Miscelánea Fiscal vigente; el Anexo 20 y demás guías, catálogos y reglas técnicas publicadas por el Servicio de Administración Tributaria.

Actualización normativa: Los requisitos fiscales pueden cambiar. La versión técnica del CFDI, catálogos y reglas aplicables serán los vigentes al momento de emitir el comprobante.

4. Definiciones

Término	Definición
CFDI	Comprobante Fiscal Digital por Internet certificado conforme a disposiciones fiscales.
Receptor	Persona física o moral a cuyo RFC se emite el comprobante.
Emisor	ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V.
UUID	Folio fiscal único asignado al CFDI.
Sustitución	Emisión de un nuevo CFDI relacionado con otro que se cancela o corrige.
PUE	Pago en una sola exhibición, conforme a los supuestos fiscales aplicables.
PPD	Pago en parcialidades o diferido.
REP	CFDI con complemento para recepción de pagos, cuando corresponda.
Factura global	CFDI que concentra operaciones con público en general conforme a reglas fiscales.

5. Obligación de comprobación fiscal

Eterna emitirá los comprobantes fiscales que correspondan por los actos o actividades realizados, en los términos y plazos previstos por la legislación. La solicitud del cliente facilita la emisión nominativa, pero no elimina las obligaciones fiscales del emisor.

Cuando el cliente no solicite una factura nominativa o no proporcione datos completos, la operación podrá incorporarse en el CFDI global de público en general, conforme a las reglas aplicables.

6. Datos requeridos

Para emitir un CFDI nominativo, el cliente deberá proporcionar datos coincidentes con su constancia fiscal vigente:

- RFC
- Nombre, denominación o razón social exactamente como aparece en el RFC
- Código postal del domicilio fiscal
- Régimen fiscal
- Uso del CFDI
- Correo electrónico de recepción
- Número de orden, referencia o comprobante de pago
- Información adicional requerida por catálogos o reglas vigentes

Exactitud: Los datos deben copiarse sin abreviaturas o variaciones no reconocidas por el SAT. Un nombre fiscal incorrecto puede impedir el timbrado.

7. Canales de solicitud

Las solicitudes se recibirán en facturacion@eternadigitalcom.mx o mediante el módulo de facturación que Eterna habilite. La comunicación deberá incluir el número de orden y adjuntar la Constancia de Situación Fiscal cuando sea necesaria para validar datos.

El envío de datos fiscales por redes sociales, mensajería informal o comentarios públicos no constituye un canal autorizado y puede poner en riesgo la confidencialidad de la información.

8. Plazo operativo

Se recomienda solicitar la factura durante el mismo mes calendario de la operación y, de ser posible, con anticipación suficiente al cierre mensual. Las solicitudes posteriores se analizarán conforme a las disposiciones fiscales vigentes, la situación del CFDI global y la viabilidad técnica de sustitución.

Ningún plazo operativo interno deberá interpretarse como renuncia a derechos u obligaciones previstos expresamente en la legislación fiscal o de protección al consumidor.

9. Emisión y envío

Una vez validados los datos y timbrado el CFDI, Eterna enviará al correo proporcionado los archivos XML y, cuando esté disponible, una representación impresa en PDF. El XML es el comprobante fiscal digital con efectos fiscales; el PDF es una representación gráfica auxiliar.

El tiempo de respuesta puede variar por validación, volumen, indisponibilidad del SAT, del proveedor de certificación o por inconsistencias en la información.

10. CFDI global

Las operaciones con público en general podrán incluirse en un CFDI global conforme a la periodicidad y reglas vigentes. Si posteriormente procede una factura nominativa, Eterna realizará el tratamiento fiscal que corresponda, incluyendo la cancelación, sustitución o relación de comprobantes cuando sea técnicamente y legalmente aplicable.

11. Métodos y formas de pago

El método y la forma de pago asentados en el CFDI se determinarán conforme a la forma en que se liquide la operación y a los catálogos vigentes. Pueden incluir tarjetas, transferencia, SPEI, pago en establecimientos como OXXO, monederos o proveedores autorizados, sin que la disponibilidad comercial implique una clasificación fiscal idéntica en todos los casos.

12. Pagos en parcialidades o diferidos

Cuando la contraprestación no sea pagada totalmente al momento de emitir el CFDI y se actualicen los supuestos fiscales, el comprobante podrá emitirse con método PPD y forma de pago por definir, seguido de los complementos de recepción de pagos correspondientes.

13. Complemento de recepción de pagos

Cuando proceda, Eterna emitirá el CFDI con complemento para recepción de pagos dentro del plazo establecido por la Resolución Miscelánea Fiscal vigente. El complemento identifica el pago recibido y los comprobantes relacionados; no sustituye la factura de origen.

14. Impuestos y moneda

Los precios publicados podrán indicar que incluyen IVA o mostrarlo por separado. El CFDI desglosará impuestos conforme a la naturaleza de la operación. Salvo indicación distinta, las operaciones de Eterna Store México se expresan en pesos mexicanos.

Cuando exista una operación en moneda extranjera, el comprobante reflejará la moneda y tipo de cambio que correspondan conforme a las reglas aplicables.

15. Errores en datos del receptor

El receptor deberá revisar sus datos antes de enviar la solicitud. Si el timbrado falla por información incorrecta o incompleta, Eterna solicitará corrección. Si el CFDI ya fue emitido, cualquier modificación requerirá evaluar la cancelación y sustitución conforme a la normativa.

Eterna no responde por consecuencias derivadas de datos falsos, desactualizados o proporcionados de manera incompleta por el cliente; sin embargo, colaborará razonablemente para corregir cuando sea legalmente posible.

16. Sustitución y corrección

Una corrección puede requerir cancelar el CFDI original y emitir uno nuevo con la relación fiscal correspondiente. El cliente deberá indicar con precisión el dato a corregir y proporcionar soporte documental. La sustitución no se utilizará para alterar artificialmente la realidad de la operación.

17. Cancelación de CFDI

Las cancelaciones se realizarán conforme a los supuestos, motivos y procedimientos establecidos por el SAT. Cuando se requiera aceptación del receptor, éste deberá atender la solicitud en su buzón fiscal dentro de los plazos aplicables. Eterna documentará el motivo de cancelación y conservará el soporte correspondiente.

La cancelación de un CFDI no equivale automáticamente a la devolución de dinero ni a la cancelación contractual del servicio. Cada efecto deberá tramitarse en su política correspondiente.

18. Notas de crédito y devoluciones

Cuando una devolución, bonificación, descuento posterior o ajuste proceda, Eterna podrá emitir el CFDI de egreso o documento fiscal correspondiente. El reembolso se registrará por la Política de Reembolsos, y el tratamiento fiscal se realizará de forma separada y congruente con la operación.

19. Facturación de suscripciones

Cada ciclo de suscripción genera una operación independiente susceptible de comprobación. La cancelación de futuras renovaciones no elimina los CFDI correspondientes a periodos efectivamente cobrados y prestados. Si existe un cargo erróneo, se analizará el reembolso y ajuste fiscal correspondiente.

20. Pagos mediante OXXO, SPEI y terceros

Los pagos realizados mediante referencias en efectivo, SPEI o terceros pueden requerir un tiempo de confirmación. La fecha de pago, forma, referencia y datos informados por el proveedor serán considerados para conciliar y emitir el comprobante. Las comisiones cobradas directamente por terceros pueden no formar parte del ingreso de Eterna ni del CFDI emitido por ésta.

21. Conservación de comprobantes

Eterna conservará los CFDI, acuses, relaciones, complementos y soporte fiscal durante los plazos legales aplicables. El cliente también es responsable de conservar sus archivos XML y documentación contable.

22. Prevención de fraude fiscal

Eterna podrá rechazar solicitudes que pretendan facturar a un tercero sin relación con la operación, modificar montos o conceptos falsos, duplicar comprobantes, alterar fechas o realizar cualquier conducta contraria a la legislación. Los casos sospechosos podrán escalarse al área legal o a las autoridades cuando proceda.

23. Protección de datos fiscales

Los datos fiscales son tratados para facturación, contabilidad, auditoría y cumplimiento. Se aplican controles de acceso y conservación. El cliente no deberá enviar contraseñas, e.firma, archivos .key o claves privadas; Eterna no requiere esos elementos para emitir un CFDI de venta.

24. Limitaciones y responsabilidades

Eterna no controla indisponibilidades del SAT, proveedores de certificación, bancos o plataformas de pago. Ante una falla externa, realizará gestiones razonables y emitirá el comprobante cuando sea posible. Ninguna limitación excluye responsabilidades que por ley no puedan renunciarse.

25. Atención y escalamiento

Primer contacto: facturacion@eternadigitalcom.mx. Soporte operativo: soporte@eternadigitalcom.mx. Asuntos jurídicos: legal@eternadigitalcom.mx. La solicitud deberá incluir información suficiente y evitar datos sensibles innecesarios.

26. Vigencia

Esta Política entra en vigor en la fecha indicada en la portada y se actualizará cuando cambien reglas fiscales, procesos de Eterna o funcionalidades de facturación.

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:

- Código Fiscal de la Federación, artículos y disposiciones vigentes sobre emisión, requisitos y cancelación de CFDI.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2026 y sus modificaciones.
- Anexo 20 y catálogos del CFDI vigentes.
- Guías de llenado y reglas publicadas por el Servicio de Administración Tributaria.
- Política de Reembolsos y Política de Suscripciones 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.