

ETERNA DIGITALCOM MÉXICO

POLÍTICA DE SERVICIOS DIGITALES

EDM-OPS-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-OPS-001	POLÍTICA DE SERVICIOS DIGITALES	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. Naturaleza de Eterna Store México
- 4. Categorías de servicios
- 5. Modalidades de contratación
- 6. Información previa a la compra
- 7. Proceso de contratación
- 8. Entrega electrónica
- 9. Criterios de aceptación y evidencia
- 10. Servicios de optimización y presencia digital
- 11. Publicidad y campañas
- 12. Contenido y creativos
- 13. Automatización, dashboards e integraciones
- 14. Herramientas de plataforma
- 15. Membresías y servicios recurrentes
- 16. Fortucoins
- 17. Servicios personalizados y cotizaciones
- 18. Dependencias de terceros
- 19. Resultados y ausencia de garantías específicas
- 20. Cambios de alcance
- 21. Obligaciones del cliente
- 22. Usos prohibidos

- 23. Propiedad y derechos de uso
- 24. Precios, impuestos y facturación
- 25. Cancelaciones y reembolsos
- 26. Soporte y niveles de atención
- 27. Suspensión o terminación
- 28. Conservación de evidencia
- 29. Protección de datos
- 30. Limitación razonable de responsabilidad
- 31. Quejas y contacto
- 32. Actualizaciones
- 33. Control de cambios

1. Objeto

La presente Política describe la naturaleza, contratación, entrega, uso y soporte de los servicios digitales ofrecidos por ETERNA DIGITALCOM MÉXICO, S.A. DE C.V. mediante Eterna Store México y plataformas participantes. Su finalidad es que clientes, usuarios, bancos y proveedores de pago comprendan de forma clara qué se comercializa y cómo se acredita su prestación.

2. Alcance

Aplica a servicios de compra única, suscripciones, publicidad digital, consultoría en computación, automatización, paneles, reportes, visibilidad, contenido, integración, soporte, accesos y funciones internas. Los proyectos sujetos a contrato específico se registrarán además por la cotización, orden de servicio o anexo técnico correspondiente.

3. Naturaleza de Eterna Store México

Eterna Store México funciona como portal comercial para contratar servicios digitales y gestionar su entrega. No es una institución financiera, banco, transmisor de dinero, casa de bolsa, plataforma de inversión ni emisor de moneda electrónica. La existencia de unidades internas de acceso no modifica esta naturaleza.

Coherencia comercial: El producto principal es el servicio, membresía o herramienta descrita en cada ficha. Los Fortucoins, cuando existan, son un mecanismo interno accesorio para habilitar funciones específicas.

4. Categorías de servicios

Categoría	Descripción general
Presencia y optimización digital	Revisión y ajustes de perfiles, páginas, estructura, visibilidad, navegación y conversión.
Publicidad digital	Configuración, gestión, seguimiento, segmentación, creativos, retargeting y análisis de campañas.
Contenido y recursos electrónicos	Diseño, adaptación, organización y entrega de piezas o materiales digitales.
Automatización e integración	Configuración de flujos, paneles, reportes, integraciones autorizadas, webhooks o accesos técnicos.
Herramientas de plataforma	Módulos, boosts, paneles, reportes, accesos, historial, soporte y funciones internas.
Membresías y soporte recurrente	Acceso continuo a servicios, recursos, atención, paneles y beneficios periódicos.
Consultoría y análisis	Diagnósticos, buyer journey, funnels, recomendaciones, estrategias y evaluación técnica.
Servicios personalizados	Proyectos definidos mediante cotización y alcance específico.

5. Modalidades de contratación

- Compra única con precio fijo y alcance publicado.
- Suscripción recurrente con periodicidad y beneficios definidos.
- Servicio bajo demanda sujeto a disponibilidad.
- Proyecto personalizado mediante cotización y aceptación de alcance.
- Complemento o add-on asociado a una cuenta o servicio principal.
- Herramienta interna habilitada mediante Fortucoins o acceso incluido en un plan.

6. Información previa a la compra

La ficha del servicio procurará mostrar nombre, descripción, precio, moneda, impuestos, modalidad, alcance, entregables, tiempo estimado, requisitos, exclusiones, dependencia de terceros, política de cancelación y contacto. Cuando un precio sea “desde” o requiera cotización, no se considerará precio final hasta que el cliente acepte la propuesta.

Las imágenes, ejemplos y demostraciones son ilustrativos salvo que se identifiquen expresamente como entregable contractual.

7. Proceso de contratación

1. El usuario selecciona un servicio o solicita cotización.
2. Revisa descripción, precio y condiciones.
3. Proporciona los datos necesarios.
4. Autoriza el pago o acepta la propuesta.
5. El proveedor de pago confirma la operación.
6. Eterna activa, configura o inicia la prestación.
7. El usuario recibe confirmación, acceso o entregable digital.

8. Entrega electrónica

La entrega puede consistir en activación de cuenta, acceso a panel, acreditación de unidades internas, configuración de herramienta, publicación, archivo, reporte, correo de confirmación, enlace, dashboard, integración o evidencia de trabajo. No existe envío físico salvo que una oferta lo indique expresamente.

El momento de entrega dependerá del servicio. Los productos automatizados pueden activarse tras el pago; otros requieren información, revisión, programación o colaboración del cliente.

9. Criterios de aceptación y evidencia

Se considerará evidencia razonable de entrega, según el caso: registros de activación, logs, correo de confirmación, acceso habilitado, archivo descargable, reporte enviado, configuración aplicada, captura del panel, ticket cerrado o aceptación expresa del cliente.

La falta de uso posterior no significa falta de entrega cuando el servicio quedó disponible conforme al alcance. Si el cliente detecta una discrepancia, deberá reportarla con detalle dentro de un plazo razonable.

10. Servicios de optimización y presencia digital

Estos servicios pueden incluir revisión de información visible, estructura, diseño, mensajes, navegación, consistencia, configuración, recomendaciones y ajustes. No implican administración permanente salvo que la ficha o suscripción lo establezca.

El cliente debe contar con derechos y autorizaciones sobre perfiles, dominios, contenidos y cuentas que solicite modificar.

11. Publicidad y campañas

Los servicios publicitarios pueden comprender configuración, segmentación, creativos, seguimiento, optimización, retargeting, funnel o reportes. El presupuesto de pauta pagado a Meta, Google, TikTok, X u otros terceros no está incluido salvo indicación expresa.

La aprobación, rechazo, suspensión o desempeño de anuncios depende de políticas, algoritmos, disponibilidad y decisiones de terceros. Eterna no puede garantizar aprobación, alcance, ventas, leads, costo por adquisición o permanencia de una cuenta publicitaria.

12. Contenido y creativos

Los paquetes de contenido pueden incluir diseño, adaptación de formatos, textos, imágenes, plantillas o archivos. El número de piezas, revisiones, formatos y licencias deberá constar en la ficha o cotización. El cliente es responsable de proporcionar materiales lícitos y de contar con derechos sobre ellos.

13. Automatización, dashboards e integraciones

Las automatizaciones y paneles se configuran conforme al alcance acordado y a las capacidades técnicas disponibles. Pueden depender de APIs, credenciales, límites, planes y políticas de terceros. Eterna podrá rechazar integraciones inseguras, ilícitas o incompatibles.

La automatización reduce tareas manuales, pero no elimina la necesidad de supervisión humana. El cliente debe revisar resultados, permisos y datos antes de utilizar una automatización en procesos críticos.

14. Herramientas de plataforma

Las herramientas internas pueden incluir boosts, publicaciones destacadas, paneles, historial, reportes, verificación interna, soporte o módulos de gestión. Su disponibilidad puede variar por cuenta, plan, región o versión de plataforma.

Una herramienta de visibilidad mejora la posición o exposición dentro del entorno correspondiente, pero no garantiza impresiones, interacciones, ventas ni resultados específicos.

15. Membresías y servicios recurrentes

Las membresías se rigen por la Política de Suscripciones. Cada plan debe describir periodicidad, renovación, beneficios, límites y mecanismo de cancelación. Los servicios periódicos se consideran prestados durante el ciclo en que permanecen disponibles.

16. Fortucoins

Los Fortucoins son unidades digitales internas de acceso utilizadas para habilitar servicios o funciones elegibles. No son dinero, moneda electrónica, depósito, activo, valor, inversión, instrumento financiero, crédito al consumo ni promesa de premio o rendimiento.

No son transferibles entre usuarios, no son canjeables por efectivo y no tienen valor fuera del ecosistema. La relación entre una compra y la cantidad de FC incluidos se mostrará en la ficha comercial. Su uso no sustituye la descripción concreta del servicio adquirido.

17. Servicios personalizados y cotizaciones

Una cotización deberá indicar alcance, precio, impuestos, calendario, entregables, revisiones, dependencias, responsabilidades y vigencia. El pago o aceptación de la cotización constituye autorización para iniciar. Los cambios posteriores pueden generar ajuste de precio y plazo.

18. Dependencias de terceros

Eterna utiliza o integra servicios de hosting, nube, analítica, publicidad, correo, mensajería, APIs y pagos. No controla completamente su disponibilidad. Una falla externa no se considerará incumplimiento automático si Eterna adopta medidas razonables, informa y busca restablecer o sustituir la función.

19. Resultados y ausencia de garantías específicas

Eterna se obliga a prestar el servicio con diligencia razonable conforme al alcance, pero no garantiza resultados económicos o métricas externas específicas, salvo compromiso escrito. No se garantiza posicionamiento, ventas, número de leads, tráfico, engagement, aprobación de anuncios, disponibilidad ininterrumpida o resultados algorítmicos.

Prohibición de promesas engañosas: La descripción comercial no deberá prometer resultados ciertos cuando dependan de comportamiento de usuarios, plataformas, mercados o terceros.

20. Cambios de alcance

Las solicitudes no incluidas en el alcance original se consideran cambio de alcance. Eterna podrá cotizar trabajo adicional, ajustar plazos o rechazar cambios técnicamente inviables. Las correcciones necesarias para cumplir el alcance original no se tratarán como trabajo adicional.

21. Obligaciones del cliente

- Proporcionar información veraz y suficiente.
- Entregar accesos autorizados de manera segura.
- Responder solicitudes de aprobación o información.
- Revisar entregables y reportar errores oportunamente.
- Pagar importes y presupuestos de terceros acordados.
- Cumplir leyes y políticas de plataformas externas.
- No solicitar prácticas engañosas, ilícitas o que vulneren derechos.

22. Usos prohibidos

- Fraude, suplantación, phishing, malware o ingeniería social.
- Spam o mensajería sin consentimiento cuando éste sea exigible.
- Manipulación artificial engañosa de métricas o cuentas.
- Violación de propiedad intelectual o privacidad.
- Obtención o tratamiento ilícito de datos.
- Evasión de restricciones de plataformas, procesadores o autoridades.
- Promoción de productos o actividades ilegales.
- Uso que comprometa la seguridad o disponibilidad del ecosistema.

23. Propiedad y derechos de uso

Salvo acuerdo distinto, Eterna conserva derechos sobre metodologías, plantillas, software, componentes reutilizables, procesos y know-how preexistentes. El cliente recibe el derecho de uso sobre los entregables conforme a la cotización y al pago. Los materiales de terceros se rigen por sus licencias.

El cliente declara tener derechos suficientes sobre textos, marcas, bases de datos, imágenes y otros materiales que proporciona.

24. Precios, impuestos y facturación

Los precios se expresan en la moneda indicada y pueden incluir o desglosar impuestos. La facturación se rige por la Política de Facturación. Los costos de pauta, licencias, dominios, herramientas o terceros se cobran por separado salvo inclusión expresa.

25. Cancelaciones y reembolsos

La cancelación y el reembolso dependen de la modalidad y del estado de entrega. Un servicio no iniciado puede ser elegible para cancelación; uno ya activado, configurado o entregado se analizará conforme a la Política de Reembolsos y la legislación. Los derechos obligatorios del consumidor prevalecen.

26. Soporte y niveles de atención

El soporte general se proporciona mediante soporte@eternadigitalcom.mx. Los tiempos dependen del plan, horario y complejidad. Salvo contrato específico, los tiempos publicados son objetivos de atención y no un acuerdo de nivel de servicio garantizado.

27. Suspensión o terminación

Eterna podrá suspender servicios por falta de pago, fraude, riesgo, uso ilícito, incumplimiento, afectación a terceros o requerimiento de autoridad. Cuando sea razonable, se notificará y permitirá subsanar. La terminación no elimina obligaciones pendientes ni derechos adquiridos.

28. Conservación de evidencia

Eterna podrá conservar órdenes, comprobantes, comunicaciones, registros de activación, tickets, entregables y logs durante los plazos necesarios para soporte, defensa de transacciones, cumplimiento fiscal y atención de controversias, conforme al Aviso de Privacidad.

29. Protección de datos

Los datos se tratarán conforme al Aviso de Privacidad. Los servicios que involucren información de terceros podrán requerir un acuerdo adicional, instrucciones documentadas y medidas de seguridad. El cliente no debe proporcionar datos sensibles innecesarios.

30. Limitación razonable de responsabilidad

En la medida permitida por la ley, Eterna responde por daños directos demostrables atribuibles a su incumplimiento. No responde por decisiones de terceros, pérdidas indirectas, expectativas comerciales no garantizadas o hechos fuera de control razonable. Esta cláusula no excluye responsabilidades irrenunciables.

31. Quejas y contacto

Quejas sobre entrega o alcance: soporte@eternadigitalcom.mx. Asuntos comerciales: contacto@eternadigitalcom.mx. Facturación: facturacion@eternadigitalcom.mx. Asuntos legales: legal@eternadigitalcom.mx. El usuario conserva el derecho de acudir ante las autoridades competentes, incluida PROFECO cuando corresponda.

32. Actualizaciones

Esta Política puede actualizarse por cambios operativos, legales o tecnológicos. La versión vigente se publicará con fecha y número. Los cambios materiales se aplicarán hacia el futuro y se comunicarán de manera razonable.

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, especialmente las disposiciones aplicables a transacciones electrónicas.
- Código de Comercio, disposiciones sobre mensajes de datos, contratación y conservación de comunicaciones electrónicas.
- Código Civil Federal, en materia de obligaciones y consentimiento.
- Código Fiscal de la Federación, Ley del Impuesto al Valor Agregado y Resolución Miscelánea Fiscal vigentes.
- Términos y Condiciones, Política de Suscripciones, Política de Reembolsos, Política de Facturación y Aviso de Privacidad 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.