

ETERNA

Centro de Ayuda y Soporte

Contenido completo para publicación en el sitio web

Código documental: EDM-WEB-001

Versión	1.0
Fecha de emisión	10 de julio de 2026
Responsable	Eterna Digitalcom México, S.A. de C.V.
Estatus	Documento listo para implementación

1. Uso del documento

Este archivo contiene exclusivamente el contenido que debe cargarse en la sección Centro de Ayuda y Soporte del sitio de Eterna. No incluye el flujo técnico del bot, el cual se entrega en un documento separado.

Texto de apertura recomendado

Encuentra respuestas sobre tu cuenta, compras, pagos, servicios digitales, suscripciones, facturación, reembolsos y seguridad.

2. Navegación sugerida

- Información general
- Cuenta y acceso
- Compras y órdenes
- Pagos
- Entrega y activación de servicios digitales
- Suscripciones
- Facturación y CFDI
- Reembolsos y cancelaciones
- Seguridad
- Privacidad y datos personales
- Problemas técnicos

Buscador sugerido: “¿En qué podemos ayudarte?”

3. Preguntas y respuestas

Información general

1. ¿Qué es Eterna?

Eterna es una plataforma digital que permite adquirir, administrar y utilizar servicios, accesos, suscripciones, herramientas y soluciones digitales ofrecidas directamente por Eterna o por proveedores participantes.

2. ¿Qué puedo adquirir en Eterna?

Dependiendo de la disponibilidad, puedes adquirir servicios digitales, accesos a plataformas, suscripciones, membresías, herramientas tecnológicas, contenido, funcionalidades digitales y otros productos o servicios publicados dentro de la plataforma. Las características, vigencia, precio y condiciones particulares se muestran antes de realizar la compra.

3. ¿Necesito crear una cuenta?

Algunos servicios pueden adquirirse proporcionando únicamente un correo electrónico, mientras que otros requieren la creación de una cuenta para administrar accesos, compras, suscripciones o información de facturación.

4. ¿En qué países está disponible Eterna?

La disponibilidad puede depender del servicio, del método de pago y de la ubicación del usuario. Antes de completar una compra, la plataforma mostrará si el servicio está disponible para tu región.

5. ¿Cómo puedo comunicarme con Eterna?

Para consultas generales escribe a contacto@eternadigitalcom.mx. Para problemas relacionados con compras, accesos, pagos o servicios utiliza el apartado de Soporte o escribe a soporte@eternadigitalcom.mx.

Cuenta y acceso

6. ¿Cómo creo una cuenta?

Selecciona la opción “Crear cuenta” y proporciona los datos solicitados, como nombre, correo electrónico y contraseña. Es posible que debas confirmar tu correo antes de utilizar determinadas funciones.

7. No recibí el correo de confirmación, ¿qué hago?

Revisa las carpetas de spam, correo no deseado, promociones o notificaciones. Confirma también que el correo registrado sea correcto. Si después de unos minutos no recibes el mensaje, solicita un nuevo envío desde la plataforma o contacta a Soporte.

8. Olvidé mi contraseña, ¿cómo la recupero?

Selecciona “Olvidé mi contraseña”, ingresa el correo asociado a tu cuenta y sigue las instrucciones recibidas. Eterna nunca te solicitará tu contraseña completa por correo, chat o teléfono.

9. No puedo iniciar sesión, ¿qué debo hacer?

Verifica que el correo y la contraseña sean correctos, que no esté activada accidentalmente la tecla de mayúsculas, que tu conexión funcione y que el navegador esté actualizado. También puedes restablecer la contraseña. Si el problema continúa, abre un ticket de soporte.

10. ¿Puedo cambiar el correo de mi cuenta?

Puedes solicitar el cambio desde la configuración de tu cuenta o mediante Soporte. Por seguridad, Eterna podrá solicitar información adicional para confirmar que eres el titular.

11. ¿Cómo actualizo mis datos personales?

Ingresa a “Mi cuenta”, “Perfil” o “Configuración”. Algunos datos sensibles pueden requerir validación adicional para modificarse.

12. ¿Puedo tener más de una cuenta?

Se recomienda utilizar una sola cuenta personal. La creación de cuentas duplicadas puede causar problemas con accesos, suscripciones, pagos, promociones o historial de compras.

13. ¿Cómo elimino mi cuenta?

Puedes solicitar la eliminación mediante el formulario de privacidad o por el canal indicado en el Aviso de Privacidad. La eliminación puede estar sujeta a la conservación de información necesaria para cumplir obligaciones legales, fiscales, contractuales o de seguridad.

Compras y órdenes

14. ¿Cómo realizo una compra?

Selecciona el servicio que deseas adquirir, revisa su descripción, precio, vigencia y condiciones. Después proporciona la información solicitada, elige un método de pago y confirma la operación. Antes de pagar, verifica que el correo, el servicio y el importe sean correctos.

15. ¿Cómo sé si mi compra fue exitosa?

Al concluir la operación deberás recibir una confirmación en pantalla o por correo electrónico. La confirmación puede incluir número de orden, servicio adquirido, importe, fecha, estado del pago e instrucciones de acceso o activación.

16. No recibí mi confirmación de compra, ¿qué hago?

Revisa spam y correo no deseado. Verifica si el cargo aparece en tu medio de pago y consulta el historial de órdenes. Si no encuentras la compra, contacta a Soporte con tu nombre, correo, fecha aproximada, importe, método de pago y comprobante, sin compartir información bancaria completa.

17. ¿Dónde encuentro mi número de orden?

Puedes localizarlo en el correo de confirmación, el comprobante de compra, el historial de órdenes o la sección “Mis compras” de tu cuenta.

18. ¿Puedo modificar una compra después de pagar?

Una compra confirmada normalmente no puede modificarse automáticamente. Contacta a Soporte lo antes posible para revisar si el servicio todavía no ha sido activado o entregado. La posibilidad de realizar cambios dependerá del tipo de servicio y de su estado.

19. ¿Puedo comprar un servicio para otra persona?

Cuando el servicio lo permita, podrás proporcionar el correo o los datos del beneficiario. Verifica la información antes de pagar, ya que determinados accesos digitales pueden quedar vinculados al correo registrado.

20. Mi orden aparece pendiente, ¿qué significa?

Significa que el pago o la activación todavía está siendo procesado. No realices múltiples pagos por la misma orden. Espera la actualización del estado o contacta a Soporte si permanece pendiente por un periodo inusual.

21. Mi orden fue cancelada, ¿por qué?

Una orden puede cancelarse por pago rechazado, falta de confirmación, error en los datos, operación duplicada, revisión de seguridad, falta de disponibilidad o incumplimiento de las condiciones del servicio. Si se realizó un cargo, Soporte revisará el estado y el proceso correspondiente.

Pagos

22. ¿Qué métodos de pago acepta Eterna?

Los métodos disponibles se mostrarán durante el proceso de compra y pueden variar según el servicio, el importe o la ubicación del usuario.

23. ¿Es seguro pagar en Eterna?

Eterna utiliza proveedores tecnológicos y procesadores de pago para gestionar las operaciones. Nunca debes enviar por chat o correo tu contraseña bancaria, NIP, código completo de seguridad, token, claves de acceso o códigos de autenticación.

24. Mi pago fue rechazado, ¿qué hago?

Verifica que los datos sean correctos, que la tarjeta esté vigente, que existan fondos o crédito disponibles, que las compras por internet estén habilitadas y que hayas confirmado la autenticación solicitada. También puedes intentar con otro método o comunicarte con tu banco.

25. Me hicieron un cargo, pero la compra no aparece confirmada

En algunos casos el banco puede mostrar una retención temporal aunque la operación no haya concluido. No vuelvas a pagar inmediatamente. Contacta a Soporte con el comprobante para revisar si el cargo fue confirmado, rechazado o está en proceso de liberación.

26. Veo dos cargos iguales, ¿qué debo hacer?

Primero verifica si uno de los movimientos aparece como pendiente o retenido. Si ambos cargos fueron confirmados, abre un ticket y proporciona la información de las operaciones para iniciar la revisión.

27. ¿Puedo cambiar el método de pago de una compra ya realizada?

No es posible cambiar el método de una operación concluida. Para futuras compras o renovaciones podrás registrar o seleccionar otro método cuando la plataforma lo permita.

28. ¿Eterna guarda los datos completos de mi tarjeta?

Los datos bancarios pueden ser procesados directamente por proveedores especializados. Eterna no necesita visualizar ni almacenar la información bancaria completa para brindar soporte.

Entrega y activación de servicios digitales

29. ¿Cuándo recibiré mi servicio?

El tiempo de entrega o activación se indica en la descripción del servicio. Algunos servicios se habilitan inmediatamente y otros requieren validación, configuración, confirmación del pago o intervención de un proveedor.

30. ¿Dónde encuentro mi acceso?

El acceso puede enviarse al correo registrado, aparecer en tu cuenta, mostrarse en “Mis compras”, entregarse mediante un enlace de activación o incluir instrucciones específicas.

31. Mi pago fue aprobado, pero el servicio no se activó

Revisa el correo de confirmación y la sección “Mis compras”. Si no aparece la activación, abre un ticket con tu número de orden. Evita comprar nuevamente el mismo servicio mientras se revisa el caso.

32. El enlace de acceso no funciona

Comprueba que estás abriendo el enlace completo, que no haya expirado, que utilices el correo correcto, que el navegador permite abrir la página y que ninguna extensión esté bloqueando el contenido. Si continúa, contacta a Soporte.

33. ¿Los accesos digitales pueden transferirse?

Depende de las condiciones particulares del servicio. Algunos accesos son personales, únicos o quedan vinculados al correo, cuenta o dispositivo registrado.

34. ¿Qué hago si recibí un servicio diferente al contratado?

No utilices ni compartas el acceso recibido. Abre un ticket indicando tu número de orden y adjunta evidencia del servicio entregado.

35. ¿Qué pasa si escribí mal mi correo al comprar?

Contacta a Soporte inmediatamente. Eterna podrá solicitar información para validar la titularidad. La corrección dependerá de que el servicio todavía pueda reasignarse y no haya sido utilizado.

Suscripciones

36. ¿Qué es una suscripción?

Es un servicio que se proporciona durante un periodo determinado y que puede renovarse de forma automática o manual, según lo informado antes de la contratación.

37. ¿Cómo sé si una suscripción se renueva automáticamente?

Antes de pagar se debe indicar el precio, periodicidad, duración, fecha estimada de renovación, si la renovación es automática y cómo cancelarla. La información también puede aparecer en la confirmación y en la sección de suscripciones.

38. ¿Cómo cancelo una suscripción?

Ingresa a “Mi cuenta”, selecciona “Suscripciones”, elige el servicio y pulsa “Cancelar renovación”. Cuando esa opción no esté disponible, solicita la cancelación a Soporte proporcionando el correo de la cuenta y los datos de la suscripción.

39. ¿Cancelar una suscripción elimina inmediatamente mi acceso?

Normalmente, cancelar la renovación evita cargos futuros, pero el acceso continúa hasta finalizar el periodo ya pagado. La aplicación exacta dependerá de las condiciones mostradas al contratar.

40. ¿Puedo reactivar una suscripción cancelada?

Cuando el servicio siga disponible, podrás contratarlo nuevamente o seleccionar “Reactivar” desde tu cuenta.

41. ¿Qué ocurre si no se puede cobrar la renovación?

Eterna podrá intentar procesar nuevamente el pago, solicitar la actualización del método o suspender la renovación. El acceso puede finalizar al concluir el periodo previamente pagado.

42. ¿Cómo cambio el método de pago de mi suscripción?

Ingresa a la configuración de la suscripción y selecciona “Actualizar método de pago”. El cambio debe realizarse antes de la siguiente fecha de cobro.

Facturación y CFDI

43. ¿Cómo solicito mi factura?

Utiliza el apartado de facturación o escribe a facturacion@eternadigitalcom.mx. Proporciona número de orden, nombre o razón social, RFC, código postal fiscal, régimen fiscal, uso del CFDI, correo de recepción y Constancia de Situación Fiscal vigente cuando sea requerida.

44. ¿Cuándo debo solicitar mi factura?

Solicítala lo antes posible después de realizar la compra y dentro de los plazos fiscales y operativos aplicables. Evita esperar al cierre del mes para enviar tus datos.

45. ¿Por qué deben coincidir mis datos con la Constancia de Situación Fiscal?

Porque el CFDI debe emitirse con los datos registrados ante el SAT. Diferencias en el nombre, RFC, régimen o código postal pueden impedir la emisión correcta.

46. Me equivoqué en los datos de facturación, ¿pueden corregirlos?

Contacta de inmediato al área de facturación. La posibilidad de corregir o sustituir el CFDI dependerá de su estado y de las disposiciones fiscales aplicables.

47. ¿Cuánto tarda en llegar mi factura?

Después de validar la información, la factura se enviará al correo proporcionado. El tiempo puede variar cuando existan datos incompletos, inconsistencias o solicitudes de corrección.

48. No recibí mi factura, ¿qué hago?

Revisa spam y correo no deseado. Confirma que el correo proporcionado sea correcto. También puedes solicitar el reenvío indicando el número de orden y el RFC utilizado.

49. ¿Puedo facturar varias compras juntas?

Dependerá de la fecha, el periodo fiscal, el receptor y las condiciones aplicables. Envía los números de orden al área de facturación para revisión.

Reembolsos y cancelaciones

50. ¿Puedo solicitar un reembolso?

Puedes presentar una solicitud por cobro duplicado confirmado, servicio no entregado, servicio diferente al contratado, error atribuible a la plataforma, cancelación realizada por Eterna o incumplimiento de las características ofrecidas. Cada caso se revisará conforme a la Política de Reembolsos y la legislación aplicable.

51. ¿Un servicio digital ya activado es reembolsable?

Cuando un servicio digital haya sido correctamente entregado, activado, descargado, utilizado o consumido, el reembolso puede no proceder, salvo que exista una falla, incumplimiento o causa legal aplicable.

52. ¿Cómo solicito un reembolso?

Abre un ticket de Soporte e incluye nombre, correo de la compra, número de orden, fecha, importe, motivo detallado y evidencia disponible.

53. ¿Cuánto tarda un reembolso?

Una vez aprobado, Eterna enviará la instrucción al procesador correspondiente. El tiempo en que el dinero se refleje depende del banco, emisor o método utilizado.

54. ¿El reembolso puede enviarse a otra cuenta o tarjeta?

Por seguridad, normalmente se procesa al mismo medio utilizado en la operación original.

55. ¿Puedo cancelar una compra antes de que se active?

Contacta a Soporte inmediatamente. La cancelación podrá realizarse cuando el servicio aún no haya sido procesado, configurado, entregado o activado.

Seguridad

56. ¿Cómo protejo mi cuenta?

Utiliza una contraseña única, no compartas códigos de acceso, evita iniciar sesión desde dispositivos públicos y cierra la sesión cuando uses un equipo compartido.

57. Recibí un correo sospechoso a nombre de Eterna, ¿qué hago?

No abras enlaces ni descargues archivos. No compartas contraseñas, códigos o información bancaria. Envía una captura o reenvía el mensaje a Soporte para verificar su autenticidad.

58. ¿Eterna me pedirá códigos bancarios?

No. Eterna no debe pedirte NIP, token, contraseña bancaria, código dinámico, código de verificación enviado por tu banco o número completo de tarjeta por chat.

59. No reconozco una compra, ¿qué debo hacer?

Revisa si la operación fue realizada por alguna persona autorizada o si corresponde a una renovación. Después contacta inmediatamente a Soporte y a tu institución financiera para proteger el medio de pago.

60. ¿Cómo reporto una vulnerabilidad o problema de seguridad?

Envía una descripción a Soporte sin publicar información sensible. Incluye la página afectada, los pasos para reproducir el problema y la evidencia disponible.

Privacidad y datos personales

61. ¿Qué datos personales recopila Eterna?

Los datos pueden incluir información de identificación, contacto, cuenta, compras, facturación, soporte, navegación y seguridad, conforme al Aviso de Privacidad.

62. ¿Para qué utiliza Eterna mis datos?

Principalmente para crear y administrar cuentas, procesar compras, proporcionar servicios, gestionar pagos, emitir facturas, atender solicitudes, prevenir fraude y cumplir obligaciones legales.

63. ¿Cómo ejerzo mis derechos sobre mis datos personales?

Consulta el Aviso de Privacidad y envía la solicitud al canal indicado, proporcionando la información necesaria para acreditar tu identidad y describir claramente tu petición.

64. ¿Puedo dejar de recibir promociones?

Sí. Utiliza el enlace para cancelar la suscripción incluido en los mensajes o solicita la baja de comunicaciones comerciales. Los mensajes necesarios para operar tu cuenta, compra o servicio pueden seguir enviándose.

Problemas técnicos

65. La página no carga correctamente, ¿qué hago?

Actualiza la página, verifica tu conexión, borra caché y cookies, utiliza otro navegador, desactiva temporalmente bloqueadores o intenta desde otro dispositivo. Si continúa, abre un ticket e indica navegador, dispositivo y descripción del error.

66. La página de pago se queda cargando

No cierres ni actualices repetidamente la página durante el procesamiento. Revisa si recibiste una confirmación y verifica tu banco antes de intentar nuevamente.

67. Un botón o enlace no funciona

Toma una captura, copia la dirección de la página y envía ambos datos a Soporte.

68. ¿Qué información debo proporcionar al reportar una falla?

Incluye correo de la cuenta, número de orden cuando aplique, página donde ocurrió, fecha y hora aproximada, dispositivo, navegador, descripción, captura o video y mensaje de error. No compartas contraseñas ni datos bancarios completos.

4. Bloque final: ¿No encontraste respuesta?

¿No encontraste la respuesta que necesitabas?

Nuestro asistente puede ayudarte a localizar información o iniciar una solicitud de soporte.

Botones

- Botón principal: Hablar con el asistente
- Botón secundario: Crear ticket de soporte

Texto complementario

Cuéntanos qué ocurrió. Si el asistente no puede resolver tu solicitud, recopilará la información necesaria y enviará el caso a nuestro equipo de Soporte.

Canales directos

- Soporte: soporte@eternadigitalcom.mx
- Contacto general: contacto@eternadigitalcom.mx
- Facturación: facturacion@eternadigitalcom.mx

Al comunicarte, incluye tu correo de registro y número de orden. Nunca envíes contraseñas, NIP, tokens o datos bancarios completos.

5. Estructura de publicación

Sección	Función
Centro de Ayuda	Página principal con buscador, categorías y las preguntas frecuentes de este documento.
Soporte	Acceso directo al asistente o al formulario de ticket cuando el usuario ya tiene una incidencia.
Contacto	Consultas generales, corporativas o comerciales que no correspondan a una incidencia de cliente.