

Política de Reembolsos, Cancelaciones y Productos Digitales

Última actualización: 29 de Junio de 2026

La presente Política de Reembolsos, Cancelaciones y Productos Digitales regula las condiciones aplicables a compras, pagos, accesos, membresías, créditos digitales internos, servicios electrónicos y productos digitales ofrecidos, administrados o soportados por Eterna Digitalcom México, S.A. de C.V. ("Eterna", "la Empresa", "nosotros" o "nuestro").

Esta política forma parte de los Términos y Condiciones de Eterna y deberá interpretarse conjuntamente con ellos.

Criterio general

Los documentos base de Eterna DigitalCom LLC contemplan reembolsos por falla técnica, cargo duplicado y no entrega del servicio. Esta versión mexicana conserva esa lógica y agrega claridad para productos digitales, créditos internos, suscripciones y derechos irrenunciables del consumidor conforme a la ley aplicable.

1. Naturaleza de los productos y servicios

Eterna puede ofrecer o administrar productos y servicios de naturaleza digital, incluyendo accesos digitales, membresías o suscripciones, servicios electrónicos, créditos digitales internos, activaciones dentro de plataformas, productos digitales entregados por correo, cuenta, panel o sistema electrónico, servicios tecnológicos, soporte o implementación y otros servicios relacionados con plataformas digitales.

Por su naturaleza electrónica, ciertos productos o servicios pueden considerarse entregados una vez que hayan sido activados, acreditados, enviados, consumidos, puestos a disposición del usuario o registrados en la cuenta correspondiente.

2. Regla general de reembolsos

Los productos digitales, accesos, membresías, servicios electrónicos o créditos digitales internos no serán reembolsables una vez entregados, activados, acreditados o puestos a disposición del usuario, salvo en los casos expresamente previstos en esta política, en los Términos y Condiciones o en la legislación aplicable.

Esta regla aplica especialmente cuando el producto digital ya fue entregado electrónicamente, el acceso fue activado, la membresía fue habilitada, los créditos internos fueron acreditados, el usuario consumió total o parcialmente el servicio, o la compra fue confirmada y puesta a disposición dentro de la plataforma.

3. Casos en los que podrá proceder un reembolso

Eterna podrá evaluar y, en su caso, aprobar un reembolso total o parcial cuando exista:

- Cobro duplicado comprobable.
- Error técnico atribuible directamente a Eterna que impida la entrega del producto o servicio.
- Producto o acceso no entregado, siempre que el usuario no lo haya recibido, activado o utilizado.
- Operación no reconocida, sujeta a validación interna y del procesador de pago.
- Cancelación autorizada por Eterna antes de la entrega, activación o acreditación.
- Imposibilidad técnica definitiva de prestar el servicio contratado.
- Reembolso ordenado por autoridad competente.
- Cualquier otro caso que Eterna autorice expresamente por escrito.

4. Casos en los que no proceda el reembolso

Salvo disposición legal aplicable, no procederán reembolsos cuando:

- El producto digital ya haya sido entregado.
- Los créditos internos ya hayan sido acreditados.
- El usuario haya utilizado, consumido o transferido beneficios internos, cuando la plataforma lo permita.
- El usuario haya proporcionado información incorrecta.
- El usuario incumpla los Términos y Condiciones.
- La cuenta haya sido suspendida por uso indebido, fraude, abuso, violación de seguridad o actividad no autorizada.
- El usuario cambie de opinión después de la entrega digital.
- El usuario no haya leído la descripción, condiciones, restricciones o vigencia del producto.
- El servicio no pueda prestarse por causas imputables al usuario.
- La solicitud se presente fuera del plazo indicado en esta política, salvo disposición legal aplicable.

5. Créditos digitales internos

Los créditos digitales internos son unidades de uso exclusivo dentro de la plataforma o ecosistema correspondiente. No son dinero, no son moneda electrónica, no son instrumentos financieros, no son redimibles por efectivo, no son transferibles entre usuarios salvo autorización expresa de la plataforma, no tienen valor fuera del ecosistema correspondiente y están sujetos a vigencia, reglas y restricciones de cada plataforma.

Una vez acreditados en la cuenta del usuario, los créditos internos no serán reembolsables, salvo error técnico comprobable, duplicidad de cobro, falta de acreditación, disposición legal aplicable o autorización expresa de Eterna.

6. Suscripciones y membresías

Las suscripciones o membresías podrán renovarse de forma manual o automática, según se indique al momento de contratación. El usuario podrá solicitar la cancelación de una suscripción futura conforme a los mecanismos disponibles en la plataforma o mediante correo a soporte@eternadigitalcom.mx.

La cancelación evitara renovaciones futuras, pero no generará automáticamente reembolso por periodos ya iniciados, accesos ya habilitados o servicios ya puestos a disposición, salvo que Eterna autorice lo contrario o la legislación aplicable lo requiera.

Cuando se trate de membresías o suscripciones con cobro recurrente, Eterna procurará habilitar mecanismos razonables para solicitar o gestionar la cancelación conforme a la legislación aplicable y a las condiciones específicas del servicio.

7. Plazo para solicitar aclaraciones o reembolsos

El usuario deberá presentar cualquier solicitud de aclaración o reembolso dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de compra, cargo o evento que origine la solicitud, o dentro del plazo que establezca la legislación aplicable cuando resulte distinto.

Eterna podrá rechazar solicitudes presentadas fuera de dicho plazo, salvo que exista obligación legal, error comprobable o autorización expresa.

8. Procedimiento para solicitar reembolso

Para solicitar un reembolso o aclaración, el usuario deberá enviar un correo a soporte@eternadigitalcom.mx con la siguiente información:

- Nombre completo.
- Correo asociado a la cuenta o compra.

- Fecha de compra.
- Monto pagado.
- Método de pago utilizado.
- Número de orden, folio, referencia o comprobante.
- Descripción clara del motivo de la solicitud.
- Evidencia o capturas, si aplica.

Eterna podrá solicitar información adicional para validar la operación.

9. Tiempo de revisión

Eterna revisará la solicitud y procurará responder dentro de un plazo de cinco a diez días hábiles posteriores a la recepción completa de la información. El tiempo de respuesta podrá extenderse si se requiere validación con procesadores de pago, bancos, proveedores externos, sistemas internos o información adicional del usuario.

10. Forma de reembolso

Cuando un reembolso sea aprobado, Eterna podrá realizarlo mediante reverso al mismo método de pago utilizado, transferencia bancaria, crédito interno de plataforma si el usuario lo acepta, u otro medio acordado con el usuario.

Los tiempos de acreditación dependerán del banco, procesador de pago o proveedor correspondiente. Eterna no será responsable por demoras atribuibles a terceros financieros o procesadores externos.

11. Comisiones y cargos de terceros

En ciertos casos, los procesadores de pago, bancos o proveedores externos pueden aplicar comisiones, cargos, retenciones o tiempos propios. Cuando la ley lo permita, dichas comisiones podrán no ser reembolsables si ya fueron cobradas por terceros y no dependen de Eterna.

12. Cancelación por parte de Eterna

Eterna podrá cancelar, suspender o rechazar operaciones cuando detecte riesgo de fraude, información falsa o inconsistente, uso indebido de medios de pago, actividad sospechosa, violación a los Términos y Condiciones, error de precio, disponibilidad o configuración, solicitud de autoridad competente, imposibilidad técnica u operativa.

En estos casos, Eterna evaluará si corresponde reembolso total, parcial o cancelación sin reembolso, según el caso concreto y la legislación aplicable.

13. Derechos del consumidor

Nada en esta política limita derechos irrenunciables que correspondan al consumidor conforme a la legislación mexicana aplicable. En caso de que una disposición de esta política entre en conflicto con una obligación legal imperativa, prevalecerá la disposición legal aplicable.

14. Soporte y aclaraciones

El usuario podrá contactar al área de soporte para cualquier aclaración relacionada con compras, accesos, productos digitales, créditos internos o servicios electrónicos.

- Correo de soporte: soporte@eternadigitalcom.mx
- Correo legal: legal@eternadigitalcom.mx

15. Cambios a esta política

Eterna podrá modificar esta Política de Reembolsos en cualquier momento. Los cambios serán publicados en el sitio web o plataforma correspondiente. Las compras realizadas después de la publicación de cambios se regirán por la versión vigente al momento de la operación.