De Ligue - Centro de Soporte y Ayuda

Bienvenido al centro oficial de atención y soporte para la aplicación **De Ligue**, desarrollada por **EJ Digital**. Nuestro compromiso es brindarte una experiencia segura, confiable y de calidad para conectar con personas cerca de ti en todo México.

1. Canales de Contacto Directo

Si tienes alguna pregunta, inconveniente técnico, problema con tu cuenta o necesitas asistencia con tus suscripciones, nuestro equipo de soporte está disponible para ayudarte:

Canal	Detalle
Correo electrónico	jorgelizondo88@gmail.com
Horario de atención	Lunes a Sábado de 9:00 AM a 7:00 PM (Hora del Centro de México - CST)
Tiempo de respuesta	Menos de 24 horas hábiles

Al contactarnos, por favor incluye la siguiente información para agilizar la atención:

1. El correo electrónico asociado a tu cuenta de De Ligue o método de inicio de sesión (Apple ID o Google).
2. Modelo de tu dispositivo y versión del sistema operativo (iOS / Android).
3. Una breve descripción del problema o consulta y, de ser posible, una captura de pantalla.

2. Preguntas Frecuentes (FAQ)

¿Cómo funciona la distancia y el cálculo de ubicación?

De Ligue utiliza los servicios de geolocalización de tu dispositivo únicamente mientras tienes la aplicación abierta. Tu ubicación exacta nunca es revelada ni compartida con

otros usuarios; solo se calcula la distancia aproximada en kilómetros para mostrarte perfiles compatibles dentro del radio que elijas en los filtros.

¿Qué beneficios ofrece la membresía De Ligue VIP?

La membresía VIP te da acceso a ventajas exclusivas:

- **Explorador Nacional:** Descubre y conecta con perfiles en cualquier estado y ciudad de México, sin restricción de distancia.
- **Función Rewind:** Deshaz el último descarte en el Muro para volver a ver un perfil que pasaste por error.
- **Sin límites:** Envía solicitudes de conexión ilimitadas sin restricción diaria.
- **Mayor visibilidad:** Tu perfil destaca con insignia VIP ante la comunidad.

¿Cómo restaurar mis compras de De Ligue VIP?

Si cambiaste de dispositivo o reinstalaste la aplicación:

1. Abre De Ligue e inicia sesión con la misma cuenta.
2. Abre el menú o modal de De Ligue VIP.
3. Toca en el botón **"Restaurar compras"**. Nuestro sistema sincronizará tu estado VIP de inmediato a través de App Store / Google Play.

¿Cómo cancelar o gestionar mi suscripción?

Las suscripciones son gestionadas de forma segura y directa por las plataformas de Apple o Google:

Dispositivos Apple (iOS)

1. Abre la app **Ajustes** en tu iPhone.
2. Toca tu **Nombre / ID de Apple** en la parte superior.
3. Selecciona **Suscripciones**.
4. Selecciona **De Ligue** y toca en **Cancelar suscripción**.

Dispositivos Android

1. Abre la app **Google Play Store**.
2. Toca tu foto de perfil arriba a la derecha > **Pagos y suscripciones** > **Suscripciones**.
3. Selecciona **De Ligue** y pulsa **Cancelar suscripción**.

¿Cómo puedo eliminar mi cuenta y mis datos personales?

De Ligue respeta tu privacidad y el control total de tus datos personales conforme a las normativas de Apple y Google:

- Puedes eliminar tu cuenta de forma inmediata directamente desde la aplicación: ve a **Mi Perfil > Configuración / Ajustes > Eliminar mi cuenta**.
- Al confirmar la eliminación, se borrarán de manera irreversible tus fotos, biografía, mensajes, conexiones y ubicación de nuestros servidores de Firebase.
- También puedes solicitar la eliminación manual enviando un correo a **soporte@ejdigital.com** con el asunto *"Solicitud de eliminación de cuenta - De Ligue"* desde el correo registrado en la app.

3. Seguridad Comunitaria y Reportes

En De Ligue mantenemos tolerancia cero ante conductas de acoso, suplantación de identidad, contenido explícito no solicitado o cualquier forma de discriminación.

- **Bloquear a un usuario:** En el perfil de la persona o dentro de la conversación, toca el icono de menú (tres puntos) y selecciona **Bloquear**. El usuario no podrá volver a verte ni enviarte mensajes.
- **Reportar contenido o comportamiento inapropiado:** Selecciona **Reportar usuario**, elige el motivo del reporte y nuestro equipo de moderación revisará el caso en menos de 24 horas para aplicar las suspensiones correspondientes.

4. Política de Privacidad y Términos de Servicio

Para consultar el documento completo sobre el tratamiento de tus datos, consulta nuestros enlaces oficiales de Privacidad y Términos y Condiciones proporcionados en las fichas de App Store y Google Play Store.

© 2026 EJ Digital. Todos los derechos reservados. De Ligue.