Vortex

Derechos de autor y reclamos

Última actualización: 2 de noviembre de 2026
https://www.vortexvip.org/es/derechos-de-autor

1. Rol de Vortex frente al contenido de los Clientes

Vortex presta a sus Clientes una plataforma técnica. No selecciona, compra ni licencia contenido. Los archivos de video están en servidores que el Cliente posee o alquila. Vortex guarda la información de catálogo que el Cliente registra (títulos, imágenes y enlaces) y, por instrucción del Cliente, ejecuta en los servidores del Cliente cargas, copias y conversiones de audio, sin seleccionar, editar ni revisar el contenido. Todo el material transmitido mediante la infraestructura de Vortex es seleccionado, proporcionado y administrado por el Cliente, bajo su exclusiva responsabilidad.

Consecuentemente, Vortex no responde por potenciales infracciones de derechos de autor u otras ilegalidades en el contenido transmitido por los Clientes, en tanto no tenga conocimiento efectivo de ellas y actúe diligentemente al ser notificado. Este procedimiento sigue el Reglamento sobre la limitación a la responsabilidad de los proveedores de servicios por infracciones a derechos de autor y conexos de Costa Rica (Decreto Ejecutivo 36880-COMEX-JP) y es compatible con los procedimientos de aviso y retiro de México, Perú y Estados Unidos.

Es importante enfatizar que cualquier obligación legal relativa al contenido recae en el Cliente. Si el Cliente transmite obras protegidas por derechos de autor, es responsabilidad del Cliente contar con las licencias o autorizaciones necesarias de los titulares de esos derechos. Si el Cliente difunde contenidos que infringen derechos de autor u otros derechos (marcas, derechos de imagen, etc.), es él, y no Vortex, el sujeto infractor frente al titular de derechos afectado. Vortex espera y exige contractualmente que todos sus Clientes respeten las leyes de propiedad intelectual: al aceptar los Términos (https://www.vortexvip.org/es/terminos-y-condiciones), el Cliente declara que no usará el Servicio para vulnerar derechos ajenos.

2. Representante para avisos de derechos de autor

Vortex designa públicamente a su representante para recibir los avisos de infracción:

- **Cargo:** Responsable de derechos de autor de Vortex
- **Correo:** soportevortextv@gmail.com
- **Teléfono y WhatsApp:** +506 8346 1166

3. Política de derechos de autor para Clientes

Cada Cliente de Vortex debe garantizar que el contenido que transmita a través de la plataforma no viola derechos de autor de terceros. Si un Cliente recibe un reclamo directo de un titular de derechos por material difundido a través de Vortex, deberá notificar inmediatamente a Vortex y tomar las medidas necesarias (por ejemplo, retirar el contenido disputado) para resolver la infracción.

Infractores reincidentes: terminamos el contrato de un Cliente que acumule 3 avisos válidos no resueltos en 12 meses, y de inmediato si ofrece canales o catálogos claramente sin licencia, conforme a los Términos y condiciones (https://www.vortexvip.org/es/terminos-y-condiciones) y la Política de uso

aceptable (https://www.vortexvip.org/es/uso-aceptable). Un Cliente terminado por esta causa no puede volver a contratar sin aprobación expresa. El conteo no se reinicia si el Cliente se reactiva.

Vortex puede, voluntariamente, implementar herramientas técnicas para ayudar a prevenir infracciones. La adopción de tales medidas no implica que Vortex asuma una obligación de control; son facilidades que podemos ofrecer para fomentar el cumplimiento, pero la responsabilidad última permanece en el Cliente.

4. Cómo enviar un aviso

- **Quién puede enviarlo:** el titular de los derechos de autor supuestamente infringidos o un representante autorizado de este (por ejemplo, una sociedad de gestión o un abogado apoderado). Vortex podrá pedir prueba de la titularidad o un poder de representación antes de proceder.
- **Cómo enviarlo:** por escrito, al representante de la sección 2, con el asunto «Aviso de derechos de autor». Por WhatsApp podemos orientarte, pero el aviso formal debe llegar por escrito.
- **Idiomas:** aceptamos avisos en español, inglés o portugués.

5. Qué debe incluir el aviso

Un aviso válido debe:

- Identificar la obra y el derecho afectado, quién es su titular y cómo se infringe.
- Identificar el material denunciado y dónde está: el nombre de la app o de la marca, el canal o el título, y la fecha y hora si es un canal en vivo.
- Dar los datos de contacto del reclamante y un domicilio para notificaciones en Costa Rica o, si el reclamante está fuera de Costa Rica, un correo electrónico para notificaciones.
- Incluir los datos que permitan identificar al Cliente que ofrece el material.
- Declarar bajo fe de juramento que la información es verdadera y que el uso no está autorizado por el titular, su representante ni la ley.
- Estar firmado por el titular o su representante, con firma manuscrita o digital.

6. Plazos y qué hacemos

- Confirmamos el recibo del aviso en 2 días hábiles.
- Si el aviso está completo, lo trasladamos al Cliente el mismo día hábil, con una copia o un resumen (con la información del reclamante, las obras en cuestión y la fecha).
- El Cliente tiene 2 días hábiles para retirar el material o contestar; si es un canal en vivo, 24 horas.
- Si el Cliente no responde, deshabilitamos el material.
- Si el Cliente contesta con pruebas de su licencia, enviamos la contestación al reclamante.
- Si el material se deshabilitó y el Cliente presentó una contestación válida, lo restauramos a los 15 días hábiles, salvo que el reclamante nos informe que presentó una demanda.

Según la seriedad del reclamo, Vortex podría deshabilitar preventivamente el material señalado (por ejemplo, bloquear temporalmente el canal o programa) para evitar daños mayores, procurando afectar lo mínimo indispensable del servicio del Cliente. Si el asunto llega a instancias judiciales, Vortex cumplirá las órdenes que un tribunal le dirija.

En síntesis, Vortex sigue el esquema de «notificación y retirada»: al recibir un aviso válido, podemos retirar o bloquear el acceso al contenido señalado para cumplir con la ley, pero damos al Cliente la oportunidad de defender su posición si cree que no hay infracción. Nuestro fin no es juzgar el fondo del asunto, sino evitar responsabilidades e incentivar que las partes (titular y Cliente) resuelvan su disputa directamente o en los tribunales.

7. Contestación del Cliente (contranotificación)

Si eres el Cliente o la persona que publicó el contenido y crees que se retiró por error, o que tienes autorización para mostrarlo (por ejemplo, porque cuentas con un contrato de licencia, o por un uso legítimo u otra excepción legal), puedes enviar una contestación al representante de la sección 2 con:

- El contenido retirado y dónde estaba.
- Tus datos de contacto.
- Una declaración de buena fe de que el contenido se retiró por error o por una identificación equivocada, con la información y las pruebas que la respaldan (por ejemplo, una copia del contrato de licencia).
- Tu firma, manuscrita o digital.

Vortex evalúa la contestación y la envía al reclamante. Vortex no actúa como juez definitivo, pero debe valorar si existe base para reponer el contenido. Los plazos de restauración son los de la sección 6.

8. Avisos incompletos o abusivos

Si un aviso no trae los datos necesarios, pediremos al reclamante que lo complete. No retiramos contenido por desacuerdos comerciales sin indicios de infracción. Quien presente un aviso falso puede responder por los daños que cause. Si no estás seguro de que un uso infringe tus derechos, consulta a un abogado antes de enviar el aviso.

9. Medidas ante reclamos confirmados

Si un reclamo de derechos de autor resulta válido y el Cliente no presenta una contestación válida, Vortex procederá a ayudar a cesar la infracción de manera diligente. Las medidas concretas pueden incluir:

- **Bloqueo o eliminación de contenido específico:** por ejemplo, deshabilitar el canal o programa infractor dentro del servicio del Cliente. Técnica y operacionalmente, esto podría implicar quitar la URL de origen del contenido de nuestra base de datos, revocar claves de acceso o algo similar.
- **Suspensión de la cuenta del Cliente:** si el reclamo involucra una infracción grave o hay riesgo de reiteración, podríamos suspender temporalmente todo el Servicio del Cliente mientras se garantiza que el contenido infractor ha sido retirado y no vaya a reincidir.
- **Terminación de la cuenta:** según la regla de infractores reincidentes de la sección 3.

Cualquier acción tomada será comunicada al Cliente. Nuestro objetivo primario es hacer cesar la infracción y cumplir con la ley. Por tanto, si el Cliente colabora y retira el contenido objetado, usualmente no habrá mayores consecuencias con Vortex (más allá, quizá, de una advertencia formal registrada). En cambio, la persistencia en no acatar sí conlleva sanciones más severas.

Es importante señalar que Vortex no asume determinaciones sobre la legalidad definitiva del contenido.

Si el Cliente cree tener derecho y el reclamante insiste, deberán resolverlo entre ellos. Vortex solo procura no ser usada como vehículo de una infracción manifiesta ni incurrir en responsabilidad por omisión de actuación tras avisos claros.

Registro: guardamos un registro de cada aviso, contestación y medida tomada durante 5 años.

10. Colaboración con autoridades y protección de los Clientes

En materia de propiedad intelectual, Vortex cooperará con las autoridades públicas cuando se lo requieran formalmente, pero siempre siguiendo el debido proceso. Por ejemplo, si un ente regulador o un juez ordena a Vortex bloquear cierto contenido en un territorio determinado por violación de derechos, cumpliremos esa orden específicamente en lo que concierne. Si se nos piden datos para identificar a un presunto infractor, entregaremos la información de registro del Cliente solo si la petición viene en forma de orden judicial, citación válida u otro instrumento legal apropiado.

Protección de los intereses del Cliente: Vortex entiende que, ante un reclamo, el Cliente podría necesitar defenderse legalmente. Siempre que la ley lo permita, le proporcionaremos al Cliente, previa solicitud, toda la información en nuestro poder que pueda ayudarle en su defensa (por ejemplo, logs que demuestren la fuente del contenido o las fechas de transmisión). Además, mientras la cuestión esté en disputa sin resolución legal, Vortex tratará al Cliente con la presunción de buena fe. Solo tomaremos medidas irrevocables (como terminar la cuenta) cuando haya claridad sobre la infracción o una obligación legal de hacerlo.

Reiteramos que Vortex se esfuerza en ser imparcial en las disputas de derechos de autor, pero al mismo tiempo debe salvaguardar la plataforma de usos ilícitos. No podremos defender a un Cliente que use deliberadamente Vortex como medio para la piratería sistemática; en tal caso, ese Cliente se pone fuera de nuestra protección por su propio actuar.

11. Aviso legal general

Nada en esta Política de derechos de autor y reclamos limita los derechos y defensas que puedan asistir al Cliente bajo la ley aplicable (por ejemplo, las excepciones o limitaciones a los derechos de autor, o el derecho a la libertad de expresión, donde corresponda). Tampoco crea obligaciones adicionales para Vortex más allá de las previstas en las leyes de su jurisdicción. Esta política busca aclarar, internamente y hacia nuestros Clientes y terceros, cómo gestionamos estos asuntos en consonancia con dichas leyes.

Conclusión: Vortex no tiene control editorial ni revisa a priori el contenido que transmiten sus Clientes y, por ende, no es responsable de las eventuales infracciones cometidas por ellos. Atenderemos los reclamos de derechos de autor de manera formal y legal y, al confirmarse la ilicitud, actuaremos para bloquear el contenido infractor, protegiendo tanto a los titulares de derechos como a nuestra plataforma.

Para mayor claridad, Vortex reitera que no ofrece asesoría legal al Cliente ni a sus usuarios finales; cualquier duda legal relativa al contenido deberá ser consultada por el Cliente con sus propios asesores. Vortex actúa de buena fe para facilitar el cumplimiento de la ley, pero no provee garantías ni consejos legales sobre la licitud del contenido de los Clientes. En caso de consultas sobre esta política, escríbenos a soportevortextv@gmail.com.