Vortex

Aviso de privacidad para usuarios finales

Última actualización: 2 de noviembre de 2026
https://www.vortexvip.org/es/privacidad-usuarios-finales

1. A quién aplica y quién es el responsable

Este aviso aplica a las personas que usan la app Vortex (así aparece en Google Play) o la app de un servicio que funciona con Vortex. La empresa o institución que te da acceso al servicio es «tu proveedor».

Tu proveedor es el responsable de tus datos. Vortex le presta la tecnología y trata tus datos como encargado: solo por cuenta de tu proveedor y según sus instrucciones. Los datos de las empresas que contratan Vortex se describen en la Política de privacidad de Vortex (https://www.vortexvip.org/es/politica-de-privacidad).

2. Qué datos se tratan y para qué

Los datos los registras tú al crear tu cuenta o los registra tu proveedor. Son estos:

- **Nombre, correo y teléfono:** para crear tu cuenta, enviarte los correos de tu proveedor y que tu proveedor pueda contactarte.
- **Nombre de usuario y contraseña:** para entrar en las apps. La contraseña se guarda con hash, de modo que nadie puede leerla.
- **Perfiles, incluidos los perfiles infantiles con PIN parental:** para separar el historial y las preferencias de cada persona de la casa y proteger los perfiles de los niños.
- **Historial de reproducción:** para seguir viendo, recordar el audio y los subtítulos de cada título, y calcular las métricas de audiencia de tu proveedor.
- **Dispositivos:** para entrar en la TV y administrar las sesiones de tu cuenta.
- **Plan y fechas de pago registradas por tu proveedor:** para saber hasta cuándo tienes acceso y enviarte los avisos de renovación.
- **Interacciones con los correos:** para cuidar que los correos de tu proveedor te lleguen.

3. Datos técnicos de la app

La app integra servicios de Firebase (Google LLC), que Vortex usa para detectar fallas y mejorar la app: Firebase Crashlytics guarda informes de fallos con identificadores de instalación, modelo del dispositivo, memoria y versión de la app, durante 90 días; Firebase Remote Config usa el identificador de instalación de Firebase para elegir la configuración de la app; y Google Analytics para Firebase registra eventos de uso asociados a un identificador de la instalación de la app. Estos datos son seudónimos, no anónimos. Estos servicios operan bajo la política de privacidad de Google, disponible en policies.google.com/privacy.

4. Métricas y correos

Con el historial de reproducción, Vortex calcula para tu proveedor métricas de audiencia: qué se ve, cuánto y en qué tipo de dispositivo. Solo tu proveedor las ve. Vortex no las usa para fines propios ni las vende.

Los correos automáticos (bienvenida, renovación, novedades del catálogo) se envían por instrucción y en nombre de tu proveedor. Vortex nunca usa tus datos para promocionar sus propios servicios ni los vende.

5. Perfiles infantiles

El titular de la cuenta, que debe ser una persona adulta, puede crear perfiles para niños y protegerlos con un PIN parental. Las apps no muestran publicidad. Los datos de los perfiles infantiles no se usan para crear perfiles comerciales. Tu proveedor es responsable de obtener la autorización de los padres o tutores cuando su ley lo exija.

6. Con quién se comparten

Vortex usa estos proveedores (subencargados) para prestar el servicio:

- Un proveedor de servidores en la Unión Europea: servidores y base de datos de la plataforma.
- Google (Firebase): informes de fallos, analítica y configuración de las apps.
- Resend: envío de los correos.
- Cloudflare (Turnstile): protección contra bots en los formularios.
- Vercel: aloja el sitio web y la consola.
- Google Play: distribución de las apps.

Vortex entrega datos solo ante una orden de autoridad competente o cuando una ley lo exija. Revisamos que la orden sea válida, entregamos solo lo pedido y avisamos a tu proveedor antes, salvo que la ley lo prohíba.

7. Dónde se guardan y cómo se protegen

Los datos se alojan en servidores ubicados en la Unión Europea. El equipo de Vortex los administra desde Costa Rica, y algunos subencargados (por ejemplo, Google, Resend, Cloudflare y Vercel) operan en Estados Unidos.

Las comunicaciones entre la app y nuestros servidores van cifradas (HTTPS) y las contraseñas se guardan con hash. Si Vortex confirma un incidente de seguridad que afecte tus datos, avisa a tu proveedor sin demora y a más tardar dentro de las 48 horas, para que tu proveedor pueda avisarte y avisar a las autoridades cuando la ley lo exija.

8. Cuánto tiempo se guardan

Tus datos se guardan mientras tu cuenta exista y tu proveedor use Vortex. Si tu proveedor deja Vortex, los datos se eliminan después del plazo que tiene para pedir una copia (30 días). Los registros técnicos (logs) se guardan por un período corto, normalmente no más de 3 meses.

9. Tus derechos

Puedes pedir acceso a tus datos, corregirlos, eliminarlos, recibir una copia u oponerte a cierto tratamiento, según la ley de tu país. Escríbele a tu proveedor. Si nos escribes a nosotros (soportevortextv@gmail.com), enviamos tu solicitud a tu proveedor y te avisamos.

10. Eliminar tu cuenta

Puedes pedir la eliminación de tu cuenta y sus datos como se explica en la página Eliminar tu cuenta (https://www.vortexvip.org/es/eliminar-cuenta).

11. Autoridades de protección de datos

Si crees que no se respetaron tus derechos, puedes acudir a la autoridad de protección de datos de tu país: por ejemplo, la PRODHAB (Costa Rica), la ANPD (Brasil), la AAIP (Argentina), la Superintendencia de Industria y Comercio (Colombia), la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Perú) o la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (México).

12. Contacto

Correo: soportevortextv@gmail.com · WhatsApp: +506 8346 1166