Vortex

Términos y condiciones

Última actualización: 2 de noviembre de 2026
https://www.vortexvip.org/es/terminos-y-condiciones

1. Descripción del servicio

Vortex es una plataforma de marca blanca para servicios de video (OTT) dirigida a empresas e instituciones. Incluye: (a) apps con la marca del Cliente para Android TV, Google TV, Fire TV, teléfonos y tabletas; (b) una consola para administrar clientes finales, planes, renovaciones, catálogo, canales en vivo y correos; (c) un portal para revendedores del Cliente; (d) una página de pago donde los clientes finales pagan directamente al Cliente (Vortex no procesa pagos con tarjeta); (e) correos automáticos a los clientes finales, enviados en nombre del Cliente; y (f) métricas de audiencia.

Vortex no selecciona, compra ni licencia contenido. Las herramientas de la consola para cargar títulos, copiarlos entre servidores o convertir su audio se ejecutan solo por instrucción del Cliente y sobre servidores que el Cliente posee o alquila. Vortex guarda en su base de datos la información de catálogo que el Cliente registra (títulos, imágenes, enlaces y configuración), no los archivos de video.

2. Servidores de contenido

Los servidores de contenido no están incluidos en los planes de Vortex. Cada cliente aporta sus propios servidores de contenido y entrega a Vortex el acceso necesario para conectarlos a la plataforma, o puede pedir a Vortex una cotización de servidores dimensionados según sus necesidades, que se cobra por separado.

3. Aceptación de los términos

Estos Términos de Servicio («Términos») constituyen un acuerdo legal vinculante entre Vortex y el Cliente (persona física o jurídica que contrata y utiliza la plataforma). Forman parte de él la Política de privacidad (https://www.vortexvip.org/es/politica-de-privacidad), la Política de uso aceptable (https://www.vortexvip.org/es/uso-aceptable) y la Política de derechos de autor y reclamos (https://www.vortexvip.org/es/derechos-de-autor).

El Cliente acepta estos Términos, y con ellos esas políticas, al marcar la casilla «Acepto los Términos» o al firmar una orden de servicio. Esta aceptación electrónica es válida para formar el contrato conforme a la Ley 8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos de Costa Rica. Cuando una de las partes lo pida, la orden de servicio podrá firmarse con firma digital certificada.

(Nota: Vortex presta servicio únicamente al Cliente operador de la plataforma. No existe relación contractual directa entre Vortex y los usuarios finales del Cliente, y Vortex no ofrece soporte ni garantías directas a dichos usuarios finales).

4. Uso del servicio y responsabilidades del Cliente

El Cliente se compromete a utilizar Vortex de conformidad con los presentes Términos, las leyes aplicables y las buenas prácticas. Toda actividad realizada mediante la plataforma es responsabilidad exclusiva del Cliente. En particular, el Cliente asume la responsabilidad total por el contenido que

gestione, transmita, aloje o comparta a través de Vortex, así como por las acciones de sus propios usuarios finales que accedan a dicho contenido. Vortex actúa como un intermediario técnico neutral que no selecciona, edita ni supervisa el contenido antes de su difusión. Por lo tanto, el Cliente garantiza que cualquier contenido que suba o distribuya mediante la plataforma cumple con la legislación vigente (por ejemplo, leyes de propiedad intelectual, privacidad, publicidad y protección al consumidor, entre otras) y que cuenta con todos los derechos y autorizaciones necesarios para su transmisión. El Cliente mantendrá indemne a Vortex frente a cualquier reclamación de terceros derivada del contenido que el Cliente (o sus usuarios) suministren o de las actividades que realicen usando el Servicio.

El Cliente es responsable de la gestión de sus usuarios finales. Esto implica que el Cliente deberá implementar sus propios términos de servicio y políticas hacia sus suscriptores o usuarios, y asegurarse de que estos comprenden y cumplen las reglas de uso aceptable de la plataforma. Cualquier violación de las normas (por ejemplo, usos ilícitos del servicio por parte de un usuario final) se considerará un incumplimiento del Cliente. En otras palabras, el Cliente responde por las acciones de sus usuarios finales en relación con Vortex. Vortex no interactúa ni administra a los usuarios finales del Cliente; corresponde al Cliente brindar soporte técnico o asistencia a sus propios clientes o suscriptores. Asimismo, Vortex no brinda asesoría legal ni técnica directa a los usuarios finales del Cliente, y cualquier requerimiento de estos deberá ser canalizado y resuelto por el Cliente.

5. Contenido, licencias y canales en vivo

Antes de activar el Servicio, el Cliente entrega: (a) su nombre legal, número de identificación y domicilio, y los de su representante; (b) una declaración, por cada fuente de catálogo y cada canal en vivo, de quién es el titular y con qué licencia o autorización lo ofrece, incluyendo el territorio y los medios autorizados (por ejemplo, internet); y (c) un contacto responsable de derechos. Vortex puede pedir en cualquier momento copia de esas licencias. Si el Cliente no la entrega en 10 días hábiles, Vortex puede deshabilitar el canal o los títulos afectados hasta que se aclare. El Cliente no promocionará su servicio con marcas de canales, ligas o estudios que no tenga autorizados.

6. Herramientas de contenido

Cuando el Cliente usa la consola para cargar, copiar o convertir títulos, Vortex ejecuta la orden del Cliente sobre los servidores del Cliente, sin seleccionar, editar ni revisar el contenido. El Cliente garantiza que tiene derecho a reproducir, adaptar el formato y comunicar al público cada archivo que procese, y responde por ello frente a terceros.

7. Precio y pago

El Servicio se cobra por mes. Cada factura vence a los 15 días naturales desde su emisión. Antes del vencimiento, Vortex enviará al menos un recordatorio por correo. Si la factura sigue sin pagar al vencer ese plazo, Vortex podrá suspender la consola y las apps del Cliente, y le avisará por correo en el momento de la suspensión. Durante la suspensión, Vortex conserva los datos del Cliente; cuando el Cliente paga, el Servicio se reactiva con todos sus datos. Si el Cliente disputa una factura de buena fe antes de su vencimiento, Vortex no suspenderá el Servicio por el monto en disputa mientras las partes lo revisan.

Vortex puede cambiar sus precios avisando por correo con al menos 30 días de anticipación. El nuevo precio se aplica desde el siguiente período de facturación. Si el Cliente no está de acuerdo, puede

cancelar antes de esa fecha sin penalidad.

8. Disponibilidad del servicio, mantenimiento y cambios

Vortex hace esfuerzos comercialmente razonables para mantener el Servicio disponible. Pueden ocurrir interrupciones por mantenimiento, actualizaciones, fallas del sistema, ataques o eventos fuera de su control. Vortex puede suspender temporalmente el Servicio sin previo aviso cuando sea necesario por razones de seguridad o urgencia técnica.

Mantenimiento programado: Vortex avisa el mantenimiento programado con al menos 48 horas de anticipación. Ese tiempo no cuenta como falta de disponibilidad.

Garantía de disponibilidad (todos los planes): si la consola o las apps no están disponibles por causas atribuibles a Vortex durante más de 8 horas en un mes calendario, durante 2 meses seguidos, el Cliente puede terminar el contrato sin penalidad y recibir el reembolso proporcional de lo que haya pagado por adelantado.

Plan Enterprise: si la disponibilidad mensual baja de 99,9 %, el Cliente recibe en la siguiente factura un crédito del 10 % de la cuota base de ese mes; si baja de 99 %, del 25 %. El derecho a terminar del párrafo anterior también aplica.

Exclusiones: no cuentan como falta de disponibilidad el mantenimiento programado avisado, los servidores de contenido del Cliente y su conexión a internet, las redes de terceros, Google Play, la fuerza mayor y las suspensiones causadas por el Cliente.

Medición y reclamo: la disponibilidad se mide con el monitoreo externo de Vortex sobre la API y la consola. El Cliente reclama el crédito por correo dentro de los 30 días siguientes al fin del mes afectado. Fuera de estos remedios, las interrupciones no dan derecho a reembolsos, créditos ni compensaciones.

Mejoras y cambios: Vortex mejora la plataforma de forma continua. Si un cambio elimina o reduce una función esencial que el Cliente usa, Vortex lo avisará con al menos 30 días de anticipación y el Cliente podrá terminar el contrato sin penalidad antes de que el cambio se aplique. Los cambios a estos Términos se avisan con la misma anticipación.

9. Suspensión y terminación del servicio

Vortex se reserva el derecho de suspender temporalmente o cancelar definitivamente el acceso del Cliente al Servicio en las siguientes circunstancias: (a) si el Cliente incumple estos Términos o cualquiera de las políticas asociadas; (b) si el Cliente utiliza el Servicio de manera contraria a la ley o a la Política de uso aceptable (https://www.vortexvip.org/es/uso-aceptable) (por ejemplo, para piratería, ataques informáticos, retransmisiones no autorizadas, etc.); (c) si la actividad del Cliente o de sus usuarios finales provoca, intencional o involuntariamente, daños, sobrecarga o riesgos a la seguridad e integridad de la plataforma; o (d) ante ataques directos al sistema de Vortex (como DDoS u otras agresiones) originados en la infraestructura del Cliente o vinculados a su uso, de modo de proteger la plataforma y a los demás clientes.

Cuando sea factible, Vortex intentará notificar al Cliente sobre la suspensión o terminación, indicando las causas y las medidas necesarias para una posible reinstauración. Sin embargo, en escenarios urgentes donde esté en riesgo la estabilidad de la plataforma o haya una exigencia legal, la

desconexión podrá efectuarse primero y notificarse después. Ninguna suspensión o terminación por incumplimiento del Cliente dará derecho a reembolso de las tarifas ya abonadas. Asimismo, Vortex no será responsable por cualquier pérdida de datos del Cliente que pudiera ocurrir como consecuencia de una suspensión justificada del servicio (por ejemplo, si debió desconectar un servidor que generaba ataques). Se aconseja al Cliente mantener copias de seguridad actualizadas de su información crítica fuera de la plataforma Vortex.

En caso de terminación definitiva de la cuenta del Cliente (ya sea por solicitud del Cliente o por incumplimiento grave), Vortex deshabilitará el acceso a la plataforma. Dentro de los 30 días siguientes, el Cliente puede pedir por correo una exportación de sus clientes finales, planes, catálogo y configuración en formato CSV o JSON, sin costo. Pasado ese plazo, los datos se eliminan como indica la Política de privacidad (https://www.vortexvip.org/es/politica-de-privacidad); Vortex conserva solo lo que la ley le obliga a guardar, como los registros contables. Las cláusulas de exención de responsabilidad, limitación de responsabilidad e indemnización previstas en estos Términos continuarán vigentes tras la terminación, por su naturaleza.

10. Datos personales

Cuando el Cliente lo solicite, Vortex firma con él un Acuerdo de Tratamiento de Datos, en el que el Cliente es responsable de los datos de sus clientes finales y Vortex actúa como encargado. La Política de privacidad (https://www.vortexvip.org/es/politica-de-privacidad) describe qué datos se tratan y para qué.

11. Confidencialidad y propiedad intelectual

Cada parte protege la información confidencial de la otra y la usa solo para cumplir este contrato. El software de Vortex, la app Vortex y su ficha en Google Play son de Vortex. La marca, los logos y el contenido del Cliente son del Cliente, que da a Vortex una licencia limitada para mostrarlos en las apps mientras dure el contrato.

12. Correos a clientes finales

Vortex envía los correos automáticos a los clientes finales en nombre del Cliente. El Cliente es responsable de tener la autorización de sus clientes finales para recibirlos y del contenido que agregue.

13. Limitaciones de responsabilidad

Exención sobre el contenido: Vortex no asume responsabilidad por el contenido que el Cliente o sus usuarios finales carguen, transmitan, visualicen o distribuyan mediante la plataforma. Dado que Vortex no suministra, ni selecciona previamente, ni modera el contenido de terceros alojado o gestionado por sus clientes, permanece exento de toda responsabilidad legal por eventuales actividades o material ilícito que pudiera ser publicado a través del Servicio. En concordancia con los marcos legales vigentes en muchas jurisdicciones, Vortex solo podría incurrir en responsabilidad sobre contenidos de terceros si, tras recibir una notificación legal válida o tener conocimiento efectivo de la ilicitud de un contenido específico, no actuase diligentemente para bloquear o suprimir el acceso a dicho contenido. En todo caso, el deber de asegurar que el contenido sea legítimo recae en el Cliente, y cualquier consecuencia legal derivada de contenido ilegal o inapropiado deberá ser asumida por el Cliente o por el usuario que lo haya aportado, manteniendo a Vortex libre de culpa.

Exención sobre servicios de terceros: Vortex no garantiza ni se responsabiliza por la continuidad, calidad o rendimiento de servicios de terceros que sean ajenos a su control pero de los cuales dependa el Servicio. Esto incluye, a título enunciativo, la disponibilidad de internet, redes de telecomunicaciones, servicios de hospedaje de terceros, proveedores de contenido del Cliente, plataformas de pago, servicios de notificaciones push, API de terceros, y equipos del Cliente o de sus usuarios, entre otros. Interrupciones, demoras, fallos de hardware o software de terceros, o eventos de fuerza mayor (como desastres naturales, conflictos o fallos energéticos masivos) pueden impactar en el funcionamiento de Vortex. El Cliente reconoce que tales circunstancias están fuera del control de Vortex y acepta que Vortex no será responsable por daños, pérdidas de ingresos o de datos, u otros perjuicios resultantes de esas causas externas. En particular, si el servidor del propio Cliente (que provee las señales de streaming) falla, se satura o es objeto de ataques, Vortex no tendrá responsabilidad por la consiguiente caída o mal funcionamiento del servicio hacia los usuarios finales.

Sin garantías implícitas: en la medida en que la ley lo permita, Vortex proporciona su Servicio «tal cual» («as is») y no otorga garantías explícitas ni implícitas de ninguna clase sobre él. Quedan excluidas expresamente todas las garantías de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular y no infracción. Vortex no garantiza que la plataforma cumplirá con todas las expectativas del Cliente ni que alcanzará resultados específicos deseados por este, ni garantiza que el funcionamiento del Servicio será ininterrumpido, libre de errores, seguro o inmune a todo programa dañino. El Cliente asume los riesgos asociados al uso de la plataforma.

Limitación de responsabilidad: en ningún caso Vortex (ni sus directores, empleados o afiliados) será responsable frente al Cliente por daños indirectos, especiales, incidentales, punitivos o emergentes, incluidos, sin limitación, lucro cesante, pérdida de oportunidad de negocio, pérdida de datos, costos por interrupción del servicio, daños reputacionales o reclamos de terceros, incluso si Vortex hubiera sido advertido de la posibilidad de tales daños. La responsabilidad total acumulada de Vortex por daños directos, en caso de determinarse judicialmente, se limitará al monto efectivamente abonado por el Cliente a Vortex por el Servicio en los tres (3) meses inmediatamente anteriores al hecho que dio origen a la responsabilidad. Si la ley aplicable no permite un límite tan bajo, el límite será el mínimo que esa ley permita. Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión de ciertas garantías o la limitación de responsabilidad; en tales casos, estas se aplicarán en la máxima medida permisible. Ninguna disposición de estos Términos busca limitar la responsabilidad en caso de dolo, culpa grave debidamente probada o violación de derechos inderogables del consumidor, en los países donde tales supuestos sean legalmente irrenunciables.

14. Indemnización

El Cliente acepta indemnizar, defender y mantener libre de daños a Vortex, sus empresas afiliadas, directivos, empleados y agentes, frente a cualquier reclamación, demanda, acción legal, procedimiento, sanción, multa, pérdida o gasto (incluidos honorarios razonables de abogados y costas judiciales) que surja de o se relacione con: (a) el uso que el Cliente (o sus usuarios finales) haga del Servicio en contravención de estos Términos o de la ley; (b) cualquier contenido suministrado, transmitido o difundido por el Cliente a través de Vortex, especialmente si infringe derechos de autor, marcas, protección de datos personales, honor, imagen u otros derechos de terceros; (c) violaciones de la Política de uso aceptable por parte del Cliente o de sus usuarios; o (d) cualquier fraude, negligencia o conducta dolosa del Cliente en el uso de la plataforma.

Vortex se reserva el derecho de asumir la defensa y el control exclusivos de cualquier asunto sujeto a

indemnización por parte del Cliente, en cuyo caso el Cliente cooperará con Vortex en la estrategia de defensa disponible. Esta obligación de indemnidad sobrevivirá a la terminación del presente contrato.

15. Ley aplicable y controversias

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Costa Rica. Las partes intentarán resolver cualquier diferencia de buena fe durante 30 días desde que una de ellas la notifique por escrito a la otra. Si no lo logran, la controversia se resolverá mediante arbitraje de derecho administrado por el Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio (CICA), según su reglamento y la Ley de Arbitraje de Costa Rica, reformada por la Ley 10535. El tribunal tendrá un solo árbitro, la sede será San José, Costa Rica, el idioma será el español y las audiencias podrán ser virtuales. Cualquiera de las partes puede pedir medidas cautelares a un juez competente.

16. Idioma

Estos Términos se publican en español, inglés y portugués. Si hay diferencias, prevalece la versión en español.

Documentos relacionados

- Política de privacidad (https://www.vortexvip.org/es/politica-de-privacidad)
- Política de uso aceptable (https://www.vortexvip.org/es/uso-aceptable)
- Derechos de autor y reclamos (https://www.vortexvip.org/es/derechos-de-autor)
- Eliminar tu cuenta (https://www.vortexvip.org/es/eliminar-cuenta)

Contáctanos

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