Vortex

Política de uso aceptable

Última actualización: 2 de noviembre de 2026
https://www.vortexvip.org/es/uso-aceptable

1. Propósito de la política

La Política de Uso Aceptable (PUA) de Vortex establece las reglas, límites y prohibiciones que rigen el uso adecuado de nuestra plataforma de streaming/OTT por parte del Cliente. El objetivo es asegurar que el Servicio se utilice de manera legal, ética y respetuosa, protegiendo tanto la integridad de la infraestructura de Vortex como los derechos de terceros. Al aceptar los Términos de Servicio y utilizar Vortex, el Cliente también acepta cumplir con esta Política de Uso Aceptable. El incumplimiento de esta PUA podrá dar lugar a medidas correctivas por parte de Vortex, incluida la suspensión o terminación del servicio, según se describe más adelante.

Dado que Vortex provee tecnología que puede ser usada como un «puente» y plataforma de servicio para transmitir contenido a usuarios finales, es crucial delimitar qué usos son permitidos y cuáles están prohibidos. Esta PUA aplica tanto a las acciones directas del Cliente en la plataforma como a las acciones de los usuarios finales del Cliente cuando acceden a los servicios de streaming soportados por Vortex. El Cliente se compromete a informar y hacer cumplir estas pautas con sus usuarios finales, ya que será considerado responsable por las actividades que ellos realicen en el contexto de la plataforma.

2. Uso permitido del servicio

El Cliente y sus usuarios finales deben utilizar Vortex únicamente con fines legítimos y conforme a su finalidad prevista: la distribución de contenido audiovisual autorizado a una audiencia con derecho a acceder a ese contenido, mediante las herramientas técnicas suministradas. El Servicio debe emplearse siguiendo las directrices técnicas recomendadas (por ejemplo, configurar adecuadamente los parámetros de streaming) para asegurar un rendimiento óptimo. El Cliente será diligente en mantener la confidencialidad de sus credenciales de administración y en vigilar su entorno para prevenir accesos no autorizados o usos abusivos.

En general, se considera uso aceptable aquel que: (a) cumple con todas las leyes aplicables (locales, nacionales e internacionales); (b) respeta los derechos de terceros (derechos de autor, marcas, privacidad, honor, etc.); (c) no interfiere con el normal funcionamiento de la plataforma ni con la experiencia de otros usuarios o clientes; y (d) no implica actividades fraudulentas, maliciosas o que puedan dañar a Vortex o a cualquier otro.

Vortex puede pedir al Cliente, en cualquier momento, su identificación y las licencias del contenido que ofrece. Si no las entrega en 10 días hábiles, Vortex puede deshabilitar el canal o los títulos afectados.

3. Actividades prohibidas

Queda estrictamente prohibido utilizar el Servicio Vortex (ya sea por parte del Cliente o facilitando que sus usuarios finales lo hagan) para realizar, promover o permitir cualquiera de las siguientes actividades ilegales o inapropiadas:

- **Violación de derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual:** no se permite cargar, alojar, reproducir, retransmitir, distribuir ni de cualquier forma difundir a través de Vortex contenido sobre el cual el Cliente (o sus usuarios) no posea los derechos necesarios. Esto incluye, entre otros, la transmisión de películas, series, eventos deportivos, canales de TV, música u otro material protegido por derechos de autor sin autorización del titular de los derechos. Toda forma de piratería o streaming no autorizado está prohibida. Está prohibido, en particular: revender o redistribuir canales o señales de terceros sin licencia; cargar listas o enlaces obtenidos de servicios no autorizados; ofrecer accesos «de por vida» o paquetes de «todos los canales» sin licencias que lo respalden; usar marcas de canales, ligas o estudios sin autorización; y usar la plataforma para evadir bloqueos ordenados por una autoridad. El Cliente debe asegurarse de contar con licencias válidas para cualquier contenido que ofrezca a sus usuarios finales. Asimismo, se prohíbe el uso del Servicio para infringir marcas registradas, patentes, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual de terceros.
- **Uso para actividades ilegales:** está prohibido emplear la plataforma como medio para cometer o facilitar delitos, infracciones civiles o cualquier violación de la normativa. Por ejemplo, no se puede utilizar Vortex para: distribuir material que promueva el terrorismo o la violencia ilícita; planificar o coordinar actividades delictivas; difundir propaganda que pudiera constituir delito de odio; o incurrir en fraude, estafa informática o cualquier actividad penal. De igual forma, queda vetado el uso en relación con juegos de azar no autorizados, apuestas ilegales o cualquier actividad que infrinja leyes regulatorias locales o internacionales.
- **Contenido obsceno, abusivo o prohibido:** el Cliente no deberá usar Vortex para transmitir contenido que sea manifiestamente ilegal, dañino o inadmisible. Esto abarca, sin limitarse a ello: pornografía infantil o cualquier material de explotación sexual de menores (lo cual será reportado a las autoridades de inmediato si llegamos a detectarlo); contenidos que inciten a la violencia extrema o al odio contra grupos protegidos; material difamatorio o calumnioso hacia terceros; imágenes o videos extremadamente violentos, crueles o que constituyan apología de delitos. Si bien Vortex no monitoriza proactivamente el contenido (ver la Política de privacidad (https://www.vortexvip.org/es/politica-de-privacidad)), ante cualquier notificación válida sobre la existencia de tal contenido prohibido, podremos requerir al Cliente su retirada inmediata.
- **Seguridad informática, hacking y malware:** el Servicio no debe utilizarse para propagar virus, gusanos, troyanos u otro malware, ni para lanzar ataques informáticos de ningún tipo (por ejemplo, ataques de denegación de servicio DDoS, phishing, escaneos maliciosos de puertos, ataques de fuerza bruta contra sistemas ajenos, etc.). Igualmente, está prohibido utilizar la infraestructura de Vortex como medio de intrusión no autorizada en otros sistemas, redes o cuentas. Cualquier intento de vulnerar la seguridad de la plataforma Vortex o de otros sitios (incluidos el pentesting no autorizado, la ingeniería inversa del software de Vortex más allá de lo permitido o la explotación de vulnerabilidades) constituirá un incumplimiento grave. El Cliente tampoco debe permitir que sus usuarios finales utilicen la aplicación o el servicio con fines de hacking o actividades que comprometan la ciberseguridad.
- **Abuso de recursos y alteración del servicio:** queda prohibido cualquier uso que interfiera con la estabilidad, integridad o disponibilidad de la plataforma. Ejemplos: realizar acciones que generen una carga desproporcionada en los servidores de Vortex (por ejemplo, scripts automatizados de alta frecuencia que saturen las API sin autorización, o múltiples conexiones simultáneas fuera de los parámetros normales de streaming contratados); intentar saturar el ancho de banda o la capacidad del sistema más allá de los límites acordados; o manipular el funcionamiento de la aplicación para

obtener ventajas indebidas (como evadir mecanismos de control de concurrencia de usuarios, o modificar el cliente de la app para acceder a funciones no permitidas). También se prohíbe el «restreaming» no autorizado, entendiéndose por tal la retransmisión o redifusión de las señales de streaming obtenidas a través de Vortex hacia terceros o fuera del público objetivo original, sin consentimiento. Por ejemplo, un usuario final del Cliente no debe capturar una señal recibida mediante la app de Vortex y republicarla en otra plataforma; el Cliente debe tomar medidas contractuales y técnicas para impedirlo, y Vortex podría suspender el servicio si detecta que el propio Cliente está redistribuyendo masivamente contenidos a terceros no contemplados en el contrato.

- **Spam, phishing y actividades engañosas:** el Cliente no usará los canales de comunicación de Vortex (por ejemplo, notificaciones push o correos enviados desde la plataforma) para enviar mensajes masivos no solicitados (spam) con contenido publicitario no autorizado, ni para ejecutar campañas de phishing o suplantación de identidad. El Cliente solo enviará correos a clientes finales que lo hayan autorizado o con quienes tenga una relación contractual vigente, y cada correo comercial permitirá darse de baja. Tampoco se permitirá el uso de nombres de usuario, identificadores o cualquier integración con la plataforma que busque hacerse pasar por otra persona, empresa o entidad de forma engañosa con ánimo de fraude. En general, cualquier conducta engañosa o fraudulenta hacia los usuarios finales o terceros mediante el uso de Vortex está prohibida (por ejemplo, crear un servicio «espejo» que imite a otra marca para confundir a los usuarios).
- **Perfiles infantiles:** está prohibido usar los perfiles infantiles para mostrar contenido no apto, publicidad o recolectar más datos de los necesarios.
- **Otras conductas abusivas:** cualquier otra actividad no enumerada anteriormente pero que sea claramente contraria al espíritu de uso legítimo del Servicio o que pueda considerarse abusiva, perniciosa o ilícita también estará prohibida. Esto incluye violaciones de la privacidad (por ejemplo, usar la plataforma para recolectar datos personales de usuarios finales de forma ilícita), publicar contenido que viole derechos de intimidad o confidencialidad, hospedar contenido de pornografía no consentida o «revenge porn», etc. También se prohíbe expresamente intentar evadir, eliminar, desactivar o burlar las medidas técnicas de protección o monitorización que Vortex haya implementado en el Servicio (por ejemplo, sistemas antipiratería, DRM, límites de conexiones, etc.), así como ayudar o instruir a otros a hacerlo.

El listado precedente es ilustrativo y no exhaustivo. En caso de duda razonable sobre si una actividad está permitida, el Cliente debe consultar previamente con Vortex o asumir la interpretación más restrictiva.

4. Ausencia de monitorización activa

Vortex no monitorea de forma activa ni generalizada el contenido que los Clientes o sus usuarios finales transmiten a través de la plataforma, ni las actividades específicas que realizan, salvo en la medida necesaria para el funcionamiento técnico (por ejemplo, el monitoreo de rendimiento) o cuando estemos obligados legalmente a hacerlo en casos puntuales. En otras palabras, Vortex no ejerce censura ni supervisión editorial sobre el contenido del Cliente por defecto, ni examina cada transmisión en busca de infracciones. Este enfoque se basa en marcos legales internacionales que no imponen a los proveedores de servicios una obligación general de supervisar la información que almacenan o transmiten, ni de buscar activamente hechos ilícitos.

Vortex no revisa todo el contenido, pero actúa cuando recibe un aviso válido o cuando hechos evidentes muestran una infracción.

No obstante, Vortex se reserva el derecho de investigar internamente cualquier posible violación de esta Política de Uso Aceptable cuando tenga elementos o indicios que lo ameriten (por ejemplo, tras recibir notificaciones de terceros por presunto abuso, alertas del sistema sobre actividades anómalas, o ante una orden de autoridad competente). Dicha investigación podría implicar la revisión limitada de información del Cliente relacionada con la sospecha (por ejemplo, examinar los logs relevantes, verificar configuraciones o, en casos extremos, acceder temporalmente a fragmentos de contenido para constatar si infringe normas, siempre manteniendo la confidencialidad). Este tipo de acceso se hará con sumo cuidado y únicamente para fines de verificación del cumplimiento de la PUA o de la ley.

Reiteramos que, en general, Vortex solo reacciona ante contenidos o usos ilegales cuando tiene conocimiento efectivo de ellos, usualmente a través de quejas formales, avisos de autoridades o de titulares de derechos reconocidos. En tal caso, como se describe en la Política de derechos de autor y reclamos (https://www.vortexvip.org/es/derechos-de-autor), procederemos a notificar al Cliente y a tomar las medidas apropiadas. Mientras no exista dicho conocimiento, Vortex actúa de buena fe asumiendo que el Cliente opera dentro de la legalidad y de esta Política.

5. Responsabilidad del Cliente por sus usuarios finales

El Cliente deberá asegurarse de que sus usuarios finales (suscriptores, clientes o cualquier tercero al que le brinde acceso a contenidos mediante Vortex) cumplan también con los lineamientos de esta Política de Uso Aceptable. Es responsabilidad del Cliente educar a sus usuarios sobre los términos de uso de su servicio de streaming, incluyendo qué comportamientos están prohibidos. Por ejemplo, el Cliente debería incluir en sus propios términos con sus suscriptores cláusulas que les prohíban: compartir sus credenciales con personas no autorizadas, intentar descargar o retransmitir el contenido de forma no autorizada, usar el servicio para fines ilícitos, etc., en concordancia con esta PUA.

Si un usuario final del Cliente incurre en alguna de las actividades prohibidas mencionadas (por ejemplo, si un suscriptor está redistribuyendo un canal a terceros sin permiso, o subiendo contenido ilegal en una funcionalidad de contenido generado por usuarios de la plataforma, si existiera), el Cliente deberá actuar prontamente para detener dicha actividad y, de ser necesario, suspender o cancelar el acceso de ese usuario infractor a su servicio. Vortex cooperará con el Cliente brindando información razonable (por ejemplo, logs) que pueda ayudar a identificar un abuso interno, siempre cumpliendo la legislación de privacidad.

En última instancia, el Cliente asume la responsabilidad por los actos de sus usuarios finales en la plataforma. Vortex considerará al Cliente como el sujeto responsable ante cualquier violación indirecta cometida por sus usuarios, dado que es quien les ha otorgado acceso al sistema. Esto significa que, si un usuario final infringe las normas, Vortex podría tener que intervenir e incluso suspender al Cliente en su totalidad (si el Cliente no toma acción o si el problema es recurrente), aunque idealmente se resolverá aislando al usuario infractor. Por tanto, es del interés del Cliente vigilar el buen uso por parte de sus usuarios finales y tener mecanismos para detectar comportamientos indebidos (por ejemplo, múltiples inicios de sesión sospechosos, patrones de consumo atípicos, etc.).

Revendedores: el Cliente responde por sus revendedores. Cada revendedor debe aceptar esta Política antes de usar el portal. Vortex puede deshabilitar a un revendedor que la incumpla y avisará al Cliente.

6. Consecuencias del uso indebido

El incumplimiento de esta Política de Uso Aceptable por parte del Cliente (o de sus usuarios finales) se considera un incumplimiento material de los términos del servicio y autoriza a Vortex a tomar las medidas que considere necesarias para remediar la situación y proteger sus intereses y los de terceros. Dichas medidas pueden incluir, según la gravedad del caso:

- **Advertencia y requerimiento de subsanación:** ante violaciones menos severas o subsanables (por ejemplo, el uso inadvertido de contenido sin licencia), Vortex podrá notificar al Cliente describiendo la infracción detectada y solicitando una acción correctiva dentro de un plazo determinado. El Cliente deberá responder y tomar medidas inmediatas para cesar el incumplimiento o proveer aclaraciones o documentación que justifiquen la actividad.
- **Suspensión temporal del Servicio:** si la infracción es grave, reiterada o supone un riesgo inminente para la plataforma o para terceros, Vortex suspenderá parcial o totalmente el Servicio de forma inmediata, sin necesidad de aviso previo en casos críticos. La suspensión puede involucrar bloquear el acceso del Cliente al backend, deshabilitar temporalmente la emisión de streams o aislar la cuenta. Esta medida busca prevenir daños mayores mientras se investiga o hasta que el Cliente garantice el cese del abuso. Vortex informará al Cliente de la suspensión y sus causas tan pronto como sea viable. Durante una suspensión, el Cliente seguirá obligado a pagar las tarifas aplicables y no tendrá derecho a reembolso por el período suspendido, dado que la causa es un incumplimiento de la PUA.
- **Terminación del servicio (cancelación de la cuenta):** en casos de violaciones graves o ilegales, o si el Cliente ignora nuestras advertencias y continúa o reincide en usos prohibidos, Vortex podrá dar por terminado el contrato y cerrar definitivamente la cuenta del Cliente, conforme a lo previsto en los Términos de Servicio. Esta terminación con causa implicará la pérdida de acceso a la plataforma, la eliminación de los datos del Cliente y la posible negativa de Vortex a entablar futuras relaciones comerciales con ese Cliente. Tampoco en este caso corresponderá reembolso por servicios no consumidos debido a la terminación por causa imputable al Cliente. Vortex notificará al Cliente la decisión de terminación indicando las razones.
- **Acciones legales adicionales:** si el uso indebido del Cliente ocasiona daños a Vortex (por ejemplo, afectación a la infraestructura, sanciones legales o demandas de terceros contra Vortex) o viola la ley penal o civil, Vortex se reserva el derecho de emprender las acciones legales pertinentes para buscar reparación. Esto puede incluir colaborar con las autoridades presentando denuncias (por ejemplo, si se detecta distribución de pornografía infantil, Vortex lo reportará de inmediato a las autoridades competentes y aportará la información necesaria), o entablar demandas civiles contra el Cliente para reclamar indemnizaciones por los daños y perjuicios sufridos por la conducta prohibida.

Adicionalmente, Vortex podrá bloquear o eliminar cualquier contenido alojado en la plataforma que comprobadamente viole esta PUA, sin responsabilidad alguna. Por ejemplo, si tras un debido proceso se confirma que cierto canal o video infringe derechos de autor y no hay amparo legal para mantenerlo, podríamos eliminarlo del sistema. En la medida de lo posible, se preferirá que sea el propio Cliente quien ejecute la eliminación del contenido conflictivo; Vortex intervendrá directamente solo si el Cliente no colabora o en situaciones urgentes.

Vortex guarda un registro de cada advertencia, suspensión y terminación, con la fecha y el motivo.

El Cliente comprende que Vortex no está obligado a monitorear ni a garantizar el comportamiento de los usuarios finales, pero tiene la facultad de hacer cumplir estas reglas en pos del bien común de la

plataforma y de su comunidad de clientes. Ninguna omisión o demora en ejercer un derecho bajo esta PUA por parte de Vortex deberá interpretarse como una renuncia a hacerlo en el futuro.

7. Derecho de Vortex a actualizar esta PUA

Internet y las modalidades de abuso evolucionan constantemente. Vortex se reserva el derecho de modificar la presente Política de Uso Aceptable según sea necesario para afrontar nuevos riesgos o ajustarse a cambios legales. En caso de actualización, lo notificaremos al Cliente (por ejemplo, por correo electrónico o con un mensaje en la consola) indicando la nueva versión de la PUA o los cambios materiales. Es responsabilidad del Cliente revisar dichas notificaciones. El uso continuado de Vortex tras la entrada en vigor de la actualización constituirá la aceptación de la PUA modificada. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones, podrá terminar el servicio antes de que entren en vigor, conforme al procedimiento de cancelación previsto.

En resumen, queremos fomentar un entorno seguro y legítimo para todos nuestros clientes. Apreciamos la cooperación del Cliente para cumplir con estas directrices y le invitamos a reportar cualquier uso indebido o vulnerabilidad de seguridad que detecte. Juntos podemos asegurar que Vortex siga siendo sinónimo de confianza y calidad en la distribución de contenidos OTT.

Nota

Vortex recuerda que no monitorea proactivamente el contenido del Cliente salvo obligación legal, y que no ofrece soporte técnico ni asesoría directa a los usuarios finales del Cliente; el cumplimiento de las normas por parte de los usuarios finales debe ser gestionado por el propio Cliente en su ámbito.

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