Vortex

Termos e condições

Última atualização: 2 de novembro de 2026
https://www.vortexvip.org/pt/termos

Esta página é uma tradução do original em espanhol. Se houver diferenças, prevalece a versão em espanhol.

1. Descrição do serviço

A Vortex é uma plataforma white label para serviços de vídeo (OTT) voltada a empresas e instituições. Inclui: (a) apps com a marca do Cliente para Android TV, Google TV, Fire TV, celulares e tablets; (b) um console para administrar clientes finais, planos, renovações, catálogo, canais ao vivo e e-mails; (c) um portal para os revendedores do Cliente; (d) uma página de pagamento em que os clientes finais pagam diretamente ao Cliente (a Vortex não processa pagamentos com cartão); (e) e-mails automáticos aos clientes finais, enviados em nome do Cliente; e (f) métricas de audiência.

A Vortex não seleciona, compra nem licencia conteúdo. As ferramentas do console para enviar títulos, copiá-los entre servidores ou converter seu áudio são executadas somente por instrução do Cliente e em servidores que o Cliente possui ou aluga. A Vortex guarda em seu banco de dados as informações de catálogo que o Cliente registra (títulos, imagens, links e configurações), não os arquivos de vídeo.

2. Servidores de conteúdo

Os servidores de conteúdo não estão incluídos nos planos da Vortex. Cada cliente fornece seus próprios servidores de conteúdo e dá à Vortex o acesso necessário para conectá-los à plataforma, ou pode pedir à Vortex um orçamento de servidores dimensionados conforme suas necessidades, cobrado à parte.

3. Aceitação dos termos

Estes Termos de Serviço («Termos») constituem um acordo legal vinculante entre a Vortex e o Cliente (pessoa física ou jurídica que contrata e usa a plataforma). Fazem parte dele a Política de privacidade (https://www.vortexvip.org/pt/privacidade), a Política de uso aceitável (https://www.vortexvip.org/pt/uso-aceitavel) e a Política de direitos autorais e notificações (https://www.vortexvip.org/pt/direitos-autorais).

O Cliente aceita estes Termos, e com eles essas políticas, ao marcar a caixa «Aceito os Termos» ou ao assinar uma ordem de serviço. Essa aceitação eletrônica é válida para formar o contrato, conforme a Lei 8454 de Certificados, Assinaturas Digitais e Documentos Eletrônicos da Costa Rica. Quando uma das partes pedir, a ordem de serviço poderá ser assinada com assinatura digital certificada.

(Nota: a Vortex presta serviço apenas ao Cliente operador da plataforma. Não existe relação contratual direta entre a Vortex e os usuários finais do Cliente, e a Vortex não oferece suporte nem garantias diretas a esses usuários finais.)

4. Uso do serviço e responsabilidades do Cliente

O Cliente se compromete a usar a Vortex de acordo com estes Termos, as leis aplicáveis e as boas práticas. Toda atividade realizada por meio da plataforma é de responsabilidade exclusiva do Cliente. Em particular, o Cliente assume total responsabilidade pelo conteúdo que gerencie, transmita, hospede ou compartilhe por meio da Vortex, bem como pelas ações dos seus próprios usuários finais que acessem esse conteúdo. A Vortex atua como um intermediário técnico neutro que não seleciona, edita nem supervisiona o conteúdo antes da sua difusão. Portanto, o Cliente garante que qualquer conteúdo que carregue ou distribua pela plataforma cumpre a legislação vigente (por exemplo, leis de propriedade intelectual, privacidade, publicidade e proteção ao consumidor, entre outras) e que possui todos os direitos e autorizações necessários para a sua transmissão. O Cliente manterá a Vortex indene diante de qualquer reclamação de terceiros decorrente do conteúdo que o Cliente (ou seus usuários) forneçam ou das atividades que realizem usando o Serviço.

O Cliente é responsável pela gestão dos seus usuários finais. Isso implica que o Cliente deverá implementar seus próprios termos de serviço e políticas para seus assinantes ou usuários, e garantir que eles compreendam e cumpram as regras de uso aceitável da plataforma. Qualquer violação das normas (por exemplo, usos ilícitos do serviço por um usuário final) será considerada um descumprimento do Cliente. Em outras palavras, o Cliente responde pelas ações dos seus usuários finais em relação à Vortex. A Vortex não interage com os usuários finais do Cliente nem os administra; cabe ao Cliente prestar suporte técnico ou assistência aos seus próprios clientes ou assinantes. Da mesma forma, a Vortex não presta assessoria jurídica nem técnica diretamente aos usuários finais do Cliente, e qualquer solicitação deles deverá ser encaminhada e resolvida pelo Cliente.

5. Conteúdo, licenças e canais ao vivo

Antes da ativação do Serviço, o Cliente entrega: (a) seu nome legal, número de identificação e endereço, e os do seu representante; (b) uma declaração, para cada fonte de catálogo e cada canal ao vivo, de quem é o titular e com qual licença ou autorização o Cliente o oferece, incluindo o território e os meios autorizados (por exemplo, internet); e (c) um contato responsável pelos direitos. A Vortex pode pedir a qualquer momento uma cópia dessas licenças. Se o Cliente não a entregar em 10 dias úteis, a Vortex pode desativar o canal ou os títulos afetados até que a questão seja esclarecida. O Cliente não promoverá seu serviço com marcas de canais, ligas ou estúdios que não esteja autorizado a usar.

6. Ferramentas de conteúdo

Quando o Cliente usa o console para enviar, copiar ou converter títulos, a Vortex executa a ordem do Cliente nos servidores do Cliente, sem selecionar, editar nem revisar o conteúdo. O Cliente garante que tem o direito de reproduzir, adaptar o formato e comunicar ao público cada arquivo que processar, e responde por isso perante terceiros.

7. Preço e pagamento

O Serviço é cobrado mensalmente. Cada fatura vence 15 dias corridos após sua emissão. Antes do vencimento, a Vortex enviará pelo menos um lembrete por e-mail. Se a fatura continuar sem pagamento ao fim desse prazo, a Vortex poderá suspender o console e os apps do Cliente, e o avisará por e-mail no momento da suspensão. Durante a suspensão, a Vortex conserva os dados do Cliente;

quando o Cliente paga, o Serviço é reativado com todos os seus dados. Se o Cliente contestar uma fatura de boa-fé antes do vencimento, a Vortex não suspenderá o Serviço pelo valor em disputa enquanto as partes o revisam.

A Vortex pode alterar seus preços avisando por e-mail com pelo menos 30 dias de antecedência. O novo preço se aplica a partir do período de faturamento seguinte. Se o Cliente não concordar, pode cancelar antes dessa data sem penalidade.

8. Disponibilidade do serviço, manutenção e mudanças

A Vortex faz esforços comercialmente razoáveis para manter o Serviço disponível. Podem ocorrer interrupções por manutenção, atualizações, falhas do sistema, ataques ou eventos fora do seu controle. A Vortex pode suspender temporariamente o Serviço sem aviso prévio quando necessário por motivos de segurança ou urgência técnica.

Manutenção programada: a Vortex avisa a manutenção programada com pelo menos 48 horas de antecedência. Esse tempo não conta como indisponibilidade.

Garantia de disponibilidade (todos os planos): se o console ou os apps ficarem indisponíveis por causas atribuíveis à Vortex por mais de 8 horas em um mês calendário, durante 2 meses seguidos, o Cliente pode encerrar o contrato sem penalidade e receber o reembolso proporcional do que pagou antecipadamente.

Plano Enterprise: se a disponibilidade mensal ficar abaixo de 99,9%, o Cliente recebe na fatura seguinte um crédito de 10% da mensalidade base desse mês; abaixo de 99%, de 25%. O direito de encerramento do parágrafo anterior também se aplica.

Exclusões: não contam como indisponibilidade a manutenção programada avisada, os servidores de conteúdo do Cliente e sua conexão à internet, as redes de terceiros, o Google Play, a força maior e as suspensões causadas pelo Cliente.

Medição e reclamação: a disponibilidade é medida pelo monitoramento externo da Vortex sobre a API e o console. O Cliente solicita o crédito por e-mail em até 30 dias após o fim do mês afetado. Fora desses remédios, as interrupções não dão direito a reembolsos, créditos nem compensações.

Melhorias e mudanças: a Vortex melhora a plataforma continuamente. Se uma mudança eliminar ou reduzir uma função essencial que o Cliente usa, a Vortex avisará com pelo menos 30 dias de antecedência e o Cliente poderá encerrar o contrato sem penalidade antes que a mudança seja aplicada. As mudanças nestes Termos são avisadas com a mesma antecedência.

9. Suspensão e encerramento do serviço

A Vortex se reserva o direito de suspender temporariamente ou cancelar definitivamente o acesso do Cliente ao Serviço nas seguintes circunstâncias: (a) se o Cliente descumprir estes Termos ou qualquer das políticas associadas; (b) se o Cliente usar o Serviço de forma contrária à lei ou à Política de uso aceitável (https://www.vortexvip.org/pt/uso-aceitavel) (por exemplo, para pirataria, ataques, retransmissões não autorizadas etc.); (c) se a atividade do Cliente ou dos seus usuários finais provocar, intencionalmente ou não, danos, sobrecarga ou riscos à segurança e à integridade da plataforma; ou (d) diante de ataques diretos ao sistema da Vortex (como DDoS ou outras agressões) originados na infraestrutura do Cliente ou vinculados ao seu uso, de modo a proteger a plataforma e os

demais clientes.

Sempre que viável, a Vortex tentará notificar o Cliente sobre a suspensão ou o encerramento, indicando as causas e as medidas necessárias para um possível restabelecimento. No entanto, em cenários urgentes em que a estabilidade da plataforma esteja em risco ou haja uma exigência legal, a desconexão poderá ocorrer primeiro e ser notificada depois. Nenhuma suspensão ou encerramento por descumprimento do Cliente dará direito a reembolso das tarifas já pagas. A Vortex também não será responsável por qualquer perda de dados do Cliente que possa ocorrer em consequência de uma suspensão justificada do serviço (por exemplo, se tiver de desconectar um servidor que gerava ataques). Recomenda-se que o Cliente mantenha cópias de segurança atualizadas das suas informações críticas fora da plataforma Vortex.

Em caso de encerramento definitivo da conta do Cliente (seja a pedido do Cliente ou por descumprimento grave), a Vortex desativará o acesso à plataforma. Nos 30 dias seguintes, o Cliente pode pedir por e-mail uma exportação dos seus clientes finais, planos, catálogo e configurações em formato CSV ou JSON, sem custo. Passado esse prazo, os dados são excluídos conforme a Política de privacidade (https://www.vortexvip.org/pt/privacidade); a Vortex conserva apenas o que a lei a obriga a guardar, como os registros contábeis. As cláusulas de isenção de responsabilidade, limitação de responsabilidade e indenização previstas nestes Termos continuarão vigentes após o encerramento, por sua natureza.

10. Dados pessoais

Quando o Cliente solicitar, a Vortex assina com ele um Acordo de Tratamento de Dados, no qual o Cliente é o controlador dos dados dos seus clientes finais e a Vortex atua como operadora. A Política de privacidade (https://www.vortexvip.org/pt/privacidade) descreve quais dados são tratados e para quê.

11. Confidencialidade e propriedade intelectual

Cada parte protege as informações confidenciais da outra e as usa apenas para cumprir este contrato. O software da Vortex, o app Vortex e sua página no Google Play pertencem à Vortex. A marca, os logos e o conteúdo do Cliente pertencem ao Cliente, que concede à Vortex uma licença limitada para exibi-los nos apps enquanto durar o contrato.

12. E-mails aos clientes finais

A Vortex envia os e-mails automáticos aos clientes finais em nome do Cliente. O Cliente é responsável por ter a autorização dos seus clientes finais para recebê-los e pelo conteúdo que acrescentar.

13. Limitações de responsabilidade

Isenção sobre o conteúdo: a Vortex não assume responsabilidade pelo conteúdo que o Cliente ou seus usuários finais carreguem, transmitam, visualizem ou distribuam pela plataforma. Como a Vortex não fornece, não seleciona previamente nem modera o conteúdo de terceiros hospedado ou gerenciado por seus clientes, ela permanece isenta de toda responsabilidade legal por eventuais atividades ou materiais ilícitos que possam ser publicados por meio do Serviço. Em conformidade com os marcos legais vigentes em muitas jurisdições, a Vortex só poderia incorrer em responsabilidade por conteúdos de terceiros se, após receber uma notificação legal válida ou ter conhecimento efetivo da ilicitude de um conteúdo específico, não agisse diligentemente para bloquear ou remover o acesso a

esse conteúdo. Em todo caso, o dever de garantir que o conteúdo seja legítimo cabe ao Cliente, e qualquer consequência legal decorrente de conteúdo ilegal ou inadequado deverá ser assumida pelo Cliente ou pelo usuário que o tenha fornecido, mantendo a Vortex isenta de culpa.

Isenção sobre serviços de terceiros: a Vortex não garante nem se responsabiliza pela continuidade, qualidade ou desempenho de serviços de terceiros fora do seu controle, mas dos quais o Serviço dependa. Isso inclui, a título de exemplo, a disponibilidade da internet, redes de telecomunicações, serviços de hospedagem de terceiros, fornecedores de conteúdo do Cliente, plataformas de pagamento, serviços de notificações push, APIs de terceiros e equipamentos do Cliente ou dos seus usuários, entre outros. Interrupções, atrasos, falhas de hardware ou software de terceiros, ou eventos de força maior (como desastres naturais, conflitos ou falhas de energia em massa) podem afetar o funcionamento da Vortex. O Cliente reconhece que essas circunstâncias estão fora do controle da Vortex e aceita que a Vortex não será responsável por danos, perdas de receita ou de dados, ou outros prejuízos resultantes dessas causas externas. Em particular, se o servidor do próprio Cliente (que fornece os sinais de streaming) falhar, ficar sobrecarregado ou sofrer ataques, a Vortex não terá responsabilidade pela consequente queda ou mau funcionamento do serviço para os usuários finais.

Sem garantias implícitas: na medida permitida pela lei, a Vortex fornece seu Serviço «no estado em que se encontra» («as is») e não concede garantias expressas nem implícitas de nenhum tipo sobre ele. Ficam expressamente excluídas todas as garantias de comerciabilidade, adequação a uma finalidade específica e não violação. A Vortex não garante que a plataforma atenderá a todas as expectativas do Cliente nem que alcançará resultados específicos desejados por ele, nem garante que o funcionamento do Serviço será ininterrupto, livre de erros, seguro ou imune a todo programa nocivo. O Cliente assume os riscos associados ao uso da plataforma.

Limitação de responsabilidade: em nenhum caso a Vortex (nem seus diretores, funcionários ou afiliados) será responsável perante o Cliente por danos indiretos, especiais, incidentais, punitivos ou emergentes, incluindo, sem limitação, lucros cessantes, perda de oportunidade de negócio, perda de dados, custos de interrupção do serviço, danos à reputação ou reclamações de terceiros, mesmo que a Vortex tenha sido advertida da possibilidade desses danos. A responsabilidade total acumulada da Vortex por danos diretos, caso seja determinada judicialmente, ficará limitada ao valor efetivamente pago pelo Cliente à Vortex pelo Serviço nos três (3) meses imediatamente anteriores ao fato que deu origem à responsabilidade. Se a lei aplicável não permitir um limite tão baixo, o limite será o mínimo que essa lei permitir. Algumas jurisdições não permitem a exclusão de certas garantias ou a limitação de responsabilidade; nesses casos, elas se aplicarão na máxima medida permitida. Nenhuma disposição destes Termos busca limitar a responsabilidade em caso de dolo, culpa grave devidamente comprovada ou violação de direitos irrenunciáveis do consumidor, nos países em que tais hipóteses sejam legalmente irrenunciáveis.

14. Indenização

O Cliente aceita indenizar, defender e manter indene a Vortex, suas empresas afiliadas, diretores, funcionários e agentes diante de qualquer reclamação, demanda, ação judicial, procedimento, sanção, multa, perda ou despesa (incluindo honorários advocatícios razoáveis e custas judiciais) que decorra de ou se relacione com: (a) o uso do Serviço pelo Cliente (ou por seus usuários finais) em violação destes Termos ou da lei; (b) qualquer conteúdo fornecido, transmitido ou difundido pelo Cliente por meio da Vortex, especialmente se infringir direitos autorais, marcas, proteção de dados pessoais, honra, imagem ou outros direitos de terceiros; (c) violações da Política de uso aceitável pelo Cliente ou por

seus usuários; ou (d) qualquer fraude, negligência ou conduta dolosa do Cliente no uso da plataforma.

A Vortex se reserva o direito de assumir a defesa e o controle exclusivos de qualquer assunto sujeito a indenização pelo Cliente, caso em que o Cliente cooperará com a Vortex na estratégia de defesa disponível. Esta obrigação de indenização sobreviverá ao encerramento do presente contrato.

15. Lei aplicável e controvérsias

Estes Termos são regidos pelas leis da República da Costa Rica. As partes tentarão resolver qualquer divergência de boa-fé durante 30 dias a partir do momento em que uma delas notificar a outra por escrito. Se não conseguirem, a controvérsia será resolvida por arbitragem de direito administrada pelo Centro Internacional de Conciliação e Arbitragem da Câmara Costarriquenho-Americana de Comércio (CICA), conforme seu regulamento e a Lei de Arbitragem da Costa Rica, reformada pela Lei 10535. O tribunal terá um único árbitro, a sede será San José, Costa Rica, o idioma será o espanhol e as audiências poderão ser virtuais. Qualquer das partes pode pedir medidas cautelares a um juiz competente.

16. Idioma

Estes Termos são publicados em espanhol, inglês e português. Se houver diferenças, prevalece a versão em espanhol.

Documentos relacionados

- Política de privacidade (https://www.vortexvip.org/pt/privacidade)
- Política de uso aceitável (https://www.vortexvip.org/pt/uso-aceitavel)
- Direitos autorais e notificações (https://www.vortexvip.org/pt/direitos-autorais)
- Excluir sua conta (https://www.vortexvip.org/pt/excluir-conta)

Fale conosco

WhatsApp: +506 8346 1166 · E-mail: soportevortextv@gmail.com