



## **TÉRMINOS DE SERVICIO DE VORTEX**

**Válido a partir del: 01 de Diciembre del 2025**

### **1. Descripción del Servicio**

VORTEX es una plataforma PaaS (Platform as a Service) enfocada en servicios de streaming/OTT para clientes empresariales (B2B). El servicio incluye un backend tecnológico en la nube, una aplicación Android personalizable, una base de datos para gestionar usuarios y registros (logs), y por medio de un costo adicional brindamos un onboarding (configuración inicial) y backups de datos. Es importante destacar que VORTEX no ofrece ni almacena contenido audiovisual alguno: actúa únicamente como infraestructura tecnológica para que el Cliente (operador del servidor de streaming) administre su propio contenido. VORTEX no provee canales, videos ni retransmisiones; el Cliente es quien carga o vincula sus fuentes de contenido bajo su entera responsabilidad. En resumen, VORTEX suministra la herramienta tecnológica (backend, app y soporte técnico limitado) pero todo el contenido transmitido o compartido a través de la plataforma es provisto y controlado por el Cliente, no por VORTEX.

### **2. 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). Al registrarse, acceder o utilizar VORTEX, el Cliente declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente estos Términos y las políticas asociadas (Política de Privacidad, Política de Uso Aceptable, Política de Copyright y Reclamos), las cuales forman parte integral del acuerdo. La aceptación de estos términos podrá realizarse mediante un correo electrónico de confirmación o, cuando corresponda, mediante la acción de marcar una casilla de "Acepto los Términos y Condiciones" en futuras versiones de la interfaz de registro. Ambas formas tienen validez legal equivalente a la firma manuscrita, conforme a la normativa de contratos electrónicos vigente en LATAM e internacionalmente.

(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.)

### **3. 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 meramente como un intermediario técnico neutral que no controla 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, 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 a las normas (por ejemplo, usos ilícitos del servicio por parte de un usuario final) se considerará como 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 éstos deberá ser canalizado y resuelto por el Cliente.

#### **4. Disponibilidad del Servicio, Mantenimiento y Mejoras**

VORTEX se esfuerza por proporcionar un servicio estable y de alta disponibilidad, pero no garantiza un tiempo de actividad específico ni libre de interrupciones. El Cliente entiende y acepta que pueden ocurrir interrupciones temporales del servicio debido a mantenimiento programado, actualizaciones, mejoras, fallas del sistema, ataques o eventos fuera del control de VORTEX (por ejemplo, cortes de energía, problemas de conectividad de terceros, etc.). VORTEX se reserva el derecho de suspender temporalmente el Servicio sin previo aviso cuando sea necesario por razones de seguridad, mantenimiento o urgencia técnica. El Cliente acepta que no tendrá derecho a reembolsos, créditos ni compensaciones por tales suspensiones o caídas temporales del servicio, ya que son inherentes al servicio en línea. Igualmente, VORTEX no ofrece garantía de disponibilidad continua ni de desempeño perfecto; el servicio se proporciona “tal cual” según disponibilidad en cada momento.

Mejoras y actualizaciones: VORTEX está comprometido con la mejora continua de su plataforma. El Cliente reconoce y acepta que la aplicación y el backend podrán ser objeto de actualizaciones, mejoras de funcionalidades y cambios tecnológicos en el futuro (incluyendo las previstas para 2026–2027) como parte del ciclo normal de desarrollo del servicio. Estas mejoras buscan optimizar la seguridad, el rendimiento y la experiencia de uso de la plataforma. VORTEX podrá desplegar nuevas versiones de la aplicación Android, parches de software, cambios en la interfaz o funcionalidades adicionales de forma periódica. El Cliente entiende que estas modificaciones podrían alterar la apariencia o forma de operar de la plataforma, pero en ningún caso implicarán una merma de sus derechos básicos bajo este contrato. La continuidad en el uso de VORTEX después de implementadas mejoras confirmará la aceptación de las mismas. En caso de que el Cliente



no desee utilizar una versión actualizada o mejorada, su único recurso será discontinuar el uso del Servicio, ya que por motivos de seguridad y coherencia todos los Clientes deben operar sobre las versiones vigentes.

## 5. 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 (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 y eliminará o devolverá al Cliente sus datos almacenados conforme a la Política de Privacidad. Las cláusulas de exención de responsabilidad, limitación de responsabilidad e indemnización previstas en estos Términos continuarán vigentes tras la terminación, por su naturaleza.

## 6. Limitaciones de Responsabilidad

**Exención sobre 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 y/o 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, 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, 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 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 malfuncionamiento 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 el mismo. 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 error, 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 haya 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 inmediatos anteriores al hecho que dio origen a la responsabilidad, o al monto mínimo que la ley aplicable permita en dicho supuesto, tomando el que sea menor. Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión de ciertas garantías o la limitación de responsabilidad; en tales casos, 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.



## 7. 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 (incluyendo 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 a 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 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.

## 8. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Salvo disposición legal en contrario, este contrato se interpretará de conformidad con los principios generales del derecho de contratos internacionales y de comercio electrónico, buscando la máxima validez y ejecutabilidad global. VORTEX y el Cliente acuerdan intentar resolver de buena fe cualquier controversia de manera amistosa. De no ser posible, y siempre que no se contravenga alguna norma de orden público en protección del Cliente, cualquier disputa relacionada con estos Términos se someterá, a elección de VORTEX, a la jurisdicción de los tribunales competentes del domicilio de VORTEX o del domicilio del Cliente (si VORTEX así lo decide), aplicándose en lo pertinente la ley sustantiva de dicho foro. Esta cláusula se formula con un espíritu de flexibilidad para adaptarse a diversas jurisdicciones; en ninguna circunstancia privará al Cliente de las garantías legales mínimas que le correspondan como contraparte contractual.

**Nota final:** La acción de marcar “Acepto los términos y condiciones” en la interfaz de VORTEX o enviar confirmación digital por correo constituye una aceptación válida y vinculante de este acuerdo, con la misma fuerza legal que una firma manuscrita, conforme reconocen las legislaciones de contratos electrónicos en Latinoamérica e internacionalmente. Asimismo, se recalca que VORTEX no brinda asesoría legal ni soporte técnico directo a los usuarios finales del Cliente; la relación contractual y de soporte técnico existe solo entre VORTEX y el Cliente-operador, quedando la atención de los usuarios finales bajo responsabilidad del Cliente.