



## Política de Privacidad de VORTEX

Última actualización: 01 de Diciembre del 2025

# Política de Privacidad de VORTEX

## 1. Introducción y Ámbito

En VORTEX respetamos la privacidad y la protección de los datos personales de nuestros clientes. La presente Política de Privacidad describe qué datos recopilamos de los Clientes de la plataforma VORTEX (y, en ciertos casos, datos de sus usuarios finales para el correcto uso de la plataforma VORTEX), por qué los recopilamos, cómo los utilizamos, almacenamos y eventualmente divulgamos, así como los derechos y opciones que tienen los Clientes respecto a sus datos. Esta política se aplica a la información que VORTEX obtiene a través del uso de su servicio PaaS y de las aplicaciones asociadas. Dado que VORTEX ofrece sus servicios a nivel internacional, nos esforzamos por cumplir con los principios de privacidad comunes en las jurisdicciones aplicables, incluyendo legislaciones de protección de datos en Latinoamérica, Europa (GDPR) y otras regiones según corresponda.

Al usar la plataforma VORTEX o proporcionarnos datos personales, el Cliente acepta las prácticas descritas en esta Política. Si el Cliente no está de acuerdo con esta política, debe abstenerse de utilizar el Servicio o de proporcionar información personal. Podemos actualizar esta Política ocasionalmente para reflejar cambios en nuestras prácticas o por requerimientos legales, lo cual será notificado al Cliente en los canales habituales; el uso continuo del Servicio tras dichos cambios constituirá aceptación de la Política actualizada.

*(Nota: En esta Política, las referencias al “Cliente” corresponden a la persona física o jurídica que contrata y utiliza VORTEX. VORTEX actúa principalmente como proveedor para el Cliente y no tiene relación directa con los usuarios finales que el Cliente administra en su plataforma de streaming. Cualquier dato de usuarios finales procesado por VORTEX lo es únicamente en nombre y por cuenta del Cliente, según se detalla más adelante.)*

## 2. Datos Personales Recopilados

**Datos proporcionados por el Cliente:** Al registrarse y utilizar VORTEX, el Cliente nos puede facilitar ciertos datos personales necesarios para la prestación del servicio, tales como: nombre o razón social de la empresa, nombre de la persona de contacto, correo electrónico, número de teléfono, información de facturación (por ej. RFC/NIF, dirección fiscal), e información de configuración de la plataforma (por ejemplo, nombres de usuarios administradores, logos, marcas a integrar, secret keys y access tokens, etc.). Estos datos se solicitan con el único fin de crear la cuenta del Cliente, identificarlo correctamente, gestionar la relación contractual y proveer el Servicio (incluyendo comunicaciones de servicio, soporte técnico y facturación).



**Datos recopilados automáticamente:** Durante el uso de la plataforma, nuestros sistemas podrían recolectar automáticamente ciertos datos técnicos necesarios para el funcionamiento y seguridad del servicio. Esto incluye, por ejemplo: direcciones IP, marcas de tiempo de accesos y acciones relevantes, registros de eventos del sistema (*logs* de operaciones realizadas en el backend), información sobre el dispositivo desde el cual se accede a la app (modelo, sistema operativo, versión de la app), y métricas de rendimiento o diagnósticas en caso de errores. Estos datos se recogen para monitorear el correcto funcionamiento de la plataforma, detectar fallas, brindar soporte y garantizar la seguridad de la cuenta del Cliente (p. ej., detectar accesos no autorizados).

**Datos de usuarios finales del Cliente:** VORTEX, en principio, no recopila directamente información personal de los suscriptores o usuarios finales de los servicios de streaming del Cliente. Sin embargo, la plataforma permite al Cliente almacenar y gestionar ciertos datos de sus usuarios finales para operar su servicio (por ejemplo, creación de cuentas de usuario final, nombres de usuario, contraseñas, listas de contenido favorito, etc.). Dichos datos, cuando residan en la base de datos de VORTEX, son tratados como información confidencial del Cliente y propiedad del Cliente. VORTEX actúa meramente como encargado del tratamiento (procesador) respecto de esos datos: los aloja y procesa únicamente para la finalidad de proveer la plataforma funcional. VORTEX no accede ni utiliza la información de los usuarios finales para fines propios, ni la comparte con terceros, excepto en la medida necesaria para cumplir con las instrucciones del Cliente o con obligaciones legales (ver sección de Divulgación). Es responsabilidad del Cliente asegurarse de contar con el consentimiento o base legal apropiada de sus usuarios finales para utilizar sus datos en la plataforma VORTEX. Si algún usuario final del Cliente contacta a VORTEX para ejercer derechos sobre sus datos (por ejemplo, solicitar acceso o eliminación), VORTEX remitirá dicha solicitud al Cliente, por ser el controlador de esos datos.

**Datos sensibles:** VORTEX no requiere ni solicita al Cliente información personal sensible para la prestación del servicio. Se entiende por datos sensibles aquellos relativos al origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, salud, orientación sexual, información financiera personal (más allá de lo necesario para facturación) u otros que, de acuerdo a la ley aplicable, sean considerados de categoría especial. El Cliente debe abstenerse de ingresar en la plataforma datos sensibles de terceros o de sus usuarios finales, ya que VORTEX no está diseñada para almacenar ni proteger información de tal naturaleza bajo estándares especiales más allá de las medidas de seguridad generales descritas en esta política. En caso de que, inadvertidamente, se ingresen datos sensibles en el sistema, el Cliente asume toda responsabilidad al respecto.

### 3. Finalidad y Uso de los Datos

Los datos personales recopilados serán utilizados estrictamente para los fines legítimos y necesarios de la operación de VORTEX. En particular:

- **Prestación del Servicio:** Utilizamos la información de registro del Cliente (nombre, contacto, etc.) para crear y administrar su cuenta, autenticar los accesos, proveer las funcionalidades contratadas (backend, app android), y



en general para cumplir con nuestras obligaciones contractuales. Por ejemplo, el correo electrónico del Cliente puede usarse como usuario de login y para enviar notificaciones importantes sobre el servicio (actualizaciones, avisos de mantenimiento, alertas de seguridad, etc.). Los datos de los usuarios finales que el Cliente cargue en la plataforma se usarán para habilitar las funcionalidades correspondientes (por ejemplo, permitir la autenticación de esos usuarios en la app de streaming, aplicar las configuraciones de contenido definidas por el Cliente, registrar el consumo de contenido para estadísticas del Cliente, etc.), el cual el cliente posteriormente puede solicitar por un monto adicional en el servicio, el cual queda a consideración de VORTEX.

- **Atención al cliente y soporte técnico:** La información de contacto proporcionada puede emplearse para brindar soporte y resolver consultas o incidencias reportadas por el Cliente. Si el Cliente abre un ticket de soporte, VORTEX podrá acceder a ciertos datos de su instancia (por ejemplo, revisar logs o configuraciones específicas) con el único fin de diagnosticar y solucionar el problema reportado. Estas operaciones se realizan bajo estricta confidencialidad.
- **Facturación y administración:** Los datos identificatorios y fiscales se utilizan para generar las facturas, procesar pagos, llevar la contabilidad interna y cumplir con obligaciones legales tributarias. Por ejemplo, el número de identificación fiscal o dirección se incluyen en las facturas electrónicas según normativa en caso de ser necesario. También podríamos utilizar la información de contacto para enviar recordatorios de pago, confirmaciones de transacciones o notificaciones de vencimientos de suscripción, cuando corresponda.
- **Mejoras de la plataforma:** VORTEX puede tratar datos de uso agregados y anónimos (por ejemplo, estadísticas generales de rendimiento, cantidad de conexiones, tipo de dispositivos utilizados, etc.) con el fin de analizar el rendimiento de nuestra plataforma y detectar áreas de mejora. Este análisis nos ayuda a optimizar la infraestructura, planificar actualizaciones y mejorar la experiencia del cliente y sus usuarios finales en versiones futuras. En estos casos, no se analiza información personal identifiable, sino métricas globales y análisis de datos.
- **Autodefensa legal y cumplimiento normativo:** Conservamos ciertos registros de actividad y datos de log con la finalidad de proteger nuestros derechos legales en caso de disputas, detectar fraudes o abusos del servicio, y cumplir con requerimientos normativos. Por ejemplo, en algunos países se exige conservar registros de acceso durante un tiempo mínimo por motivos de seguridad. Asimismo, ante un eventual litigio, podríamos necesitar acreditar acciones realizadas (p. ej., consentimiento otorgado, fechas de uso, etc.), para lo cual los logs sirven de evidencia. Sólo usaremos los datos personales para este fin en caso necesario y de acuerdo con la legislación vigente.



En ningún caso VORTEX utilizará los datos personales del Cliente o de sus usuarios finales para finalidades de marketing propias o ajena sin su consentimiento expreso. Tampoco realizamos perfiles comerciales ni tomamos decisiones automatizadas que afecten al Cliente basadas en tratamiento automático de sus datos personales.

## 4. Conservación y Eliminación de los Datos

VORTEX únicamente almacenará los datos personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades descritas en esta Política, salvo que un plazo mayor de retención sea exigido o permitido por la ley aplicable. Implementamos políticas internas de retención de datos para asegurar que no conservemos información personal por más tiempo del requerido. De manera general:

- **Cuenta del cliente:** Los datos de la cuenta del Cliente (información de registro, contacto, facturación) se conservan activos mientras dure la relación contractual y el Cliente mantenga una cuenta operativa en VORTEX. Si el Cliente cancela el servicio, esa información puede ser retenida en nuestros archivos durante un período adicional limitado (normalmente, unos meses) en tanto pueda ser necesaria para gestiones post-cancelación (p. ej., emitir una factura final, resolver disputas, o permitir reactivar el servicio a solicitud del Cliente). Pasado ese lapso, dichos datos se eliminarán o se anonimizarán de forma segura, excepto en la medida en que debamos conservar alguno por obligaciones legales.
- **Usuarios Finales:** Los datos de los usuarios finales almacenados en la plataforma por el Cliente (por ejemplo, sus listas de usuarios o configuraciones) se conservan mientras el Cliente no los elimine y mientras la cuenta del Cliente esté activa. VORTEX no depura ni borra datos de usuarios finales por iniciativa propia, ya que actúa como almacén a instrucción del Cliente. El Cliente tiene la posibilidad de agregar, modificar o borrar esos datos a través de las herramientas provistas (Herramienta de administración, APIs, etc.). Si la cuenta del Cliente termina, VORTEX procederá a la eliminación de todos los datos de usuarios finales asociados, siguiendo un proceso seguro, dentro de un plazo razonable tras la terminación (normalmente no mayor a 30 días), salvo que el Cliente solicite por escrito (antes de la terminación) la entrega de una copia de dichos datos o una extensión del plazo por motivos fundados. En ese caso, VORTEX podrá otorgar un período breve de gracia para que el Cliente extraiga sus datos restantes, después del cual los datos serán borrados definitivamente de nuestros sistemas.
- **Logs y Registros Técnicos:** Los logs y registros técnicos con información personal mínima (por ejemplo, direcciones IP, eventos de acceso) se retienen por un período corto y predeterminado, típicamente no superior a 3 meses, salvo que surja la necesidad de conservarlos por más tiempo en caso de detectar usos indebidos o incidencias de seguridad. Mantenemos estos registros transitorios principalmente para garantizar la seguridad de la plataforma y como evidencia en caso de litigios o investigaciones legales.



Después del período estándar, los logs se eliminan o anonimizan de forma que ya no sea posible vincularlos con un individuo. En casos donde debamos preservar algún registro específico más allá del plazo, dicho registro será aislado y protegido hasta que se resuelva la necesidad legal, tras lo cual se eliminará de inmediato.

Una vez cumplidas las finalidades o finalizada la relación con el Cliente, y habiendo transcurrido los plazos anteriores, VORTEX eliminará o anonimizará los datos personales de forma segura para impedir su recuperación. La anonimización implica que los datos se transforman de tal manera que ya no puedan asociarse con una persona identificable. VORTEX se reserva el derecho de conservar y utilizar datos anonimizados con fines legítimos del negocio (por ejemplo, estadísticas globales).

Vale aclarar que, aunque VORTEX realiza respaldos de seguridad periódicos de sus bases de datos, cualquier dato eliminado activamente por el Cliente o por nosotros conforme a lo anterior también se eliminará de los backups.

## 5. Compartir Información y Divulgación a Terceros

En VORTEX no compartimos los datos personales del Cliente con terceros salvo en las circunstancias limitadas que se describen a continuación. Bajo ninguna circunstancia vendemos datos personales a terceros con fines comerciales. La información del Cliente es confidencial y tratada con la máxima reserva. Solo podremos revelar datos personales a terceros ajenos a VORTEX en alguno de estos supuestos:

- **Proveedores de servicios subcontratados:** VORTEX puede emplear servicios de terceros de confianza para apoyar la infraestructura o ciertas funciones del Servicio (por ejemplo, servicios de alojamiento en la nube, plataforma de envío de correos transaccionales, procesamiento de pagos en línea, herramientas de soporte al cliente, etc.). En la medida en que sea necesario, algunos datos del Cliente pueden ser procesados o almacenados en sistemas de estos proveedores, pero siempre bajo nuestras instrucciones y control, y únicamente con la finalidad de prestar el servicio contratado. Por ejemplo, utilizamos un centro de datos seguro para alojar los servidores: la información del Cliente reside en dichos servidores, pero el proveedor de hosting no accede ni usa esos datos por cuenta propia. Exigimos contractualmente a todos nuestros proveedores el cumplimiento de obligaciones de confidencialidad y medidas de seguridad equivalentes a las nuestras, de modo que los datos permanezcan protegidos.
- **Requisitos legales y órdenes judiciales:** VORTEX podrá divulgar datos personales del Cliente si es requerido por una autoridad gubernamental competente, mediante una orden judicial, administrativa o mandato legal debidamente fundamentado, o si fuera necesario para cumplir con una ley o reglamento aplicable. En otras palabras, si un tribunal, fiscalía u organismo con facultades legales nos exige entregar ciertos datos (por ejemplo, en el marco de una investigación criminal, una citación judicial, o para responder a un proceso legal), VORTEX evaluará la validez jurídica del requerimiento y, de ser obligatorio, proporcionará sólo la información estrictamente solicitada y



necesaria. Antes de cualquier divulgación, verificaremos cuidadosamente que la solicitud sea legítima y emanada de autoridad competente. **Siempre que la ley lo permita**, VORTEX notificará al Cliente acerca de este tipo de requerimientos antes de divulgar sus datos, para que pueda ejercer su derecho de defensa. Asimismo, cuando la situación lo amerite, VORTEX podría oponerse formalmente a solicitudes que consideremos excesivas o improcedentes, buscando proteger la confidencialidad de los datos de nuestros clientes.

- **Protección de derechos y seguridad:** Podremos revelar información personal si fuera razonablemente necesario para hacer valer nuestros términos de servicio o para proteger nuestros derechos, propiedad o seguridad, o los de nuestros clientes u otras personas. Por ejemplo, en caso de detectar un fraude, phishing u otras actividades ilícitas en la plataforma, podríamos compartir información con las autoridades pertinentes o con consultores legales con el fin de cesar tal actividad y emprender las acciones legales correspondientes. De igual modo, si un cliente emprende acciones que dañen a otros usuarios o al sistema, podríamos facilitar la información necesaria a efectos de investigar y frenar estos actos.

Fuera de estos casos, **VORTEX no divulga datos personales a ninguna otra entidad o persona**. No los compartimos con anunciantes, ni con empresas hermanas para marketing cruzado, ni con terceros interesados, salvo que el propio Cliente nos lo solicite o autorice explícitamente (por ejemplo, si en el futuro el Cliente requiere integrar VORTEX con algún socio externo y nos pide transferirle datos bajo ciertas condiciones). En tal caso, se documentará y regirá por un acuerdo específico.

En caso de que alguna vez se plantee una **fusión, adquisición o venta** de la empresa VORTEX o de sus activos, que pudiera implicar la transferencia de datos de clientes a una nueva entidad, informaremos al Cliente con antelación. El sucesor deberá respetar al menos el mismo nivel de protección de esta Política. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con la transferencia de sus datos en ese contexto, tendrá derecho a solicitar la eliminación antes de que la transacción se complete.

## 6. Seguridad de la Información

VORTEX implementa medidas de **seguridad técnicas y organizativas** apropiadas para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la alteración, divulgación o destrucción. Estas medidas incluyen, entre otras: el cifrado de las comunicaciones entre la app/cliente y nuestros servidores mediante HTTPS/TLS; cortafuegos y sistemas de detección de intrusos en nuestra infraestructura; control estricto de accesos internamente; almacenamiento cifrado de contraseñas; robusta estructura de seguridad con access tokens dinámicos, y copias de seguridad periódicas para prevenir pérdida de datos. También realizamos pruebas de seguridad y actualizaciones constantes para mitigar nuevas vulnerabilidades.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce que ningún método de transmisión o almacenamiento electrónico es 100% seguro. Por ello, si bien nos esforzamos por proteger su información personal, no podemos garantizar seguridad absoluta. Es importante que el Cliente también mantenga prácticas seguras: por ejemplo,



proteger sus credenciales de acceso, usar contraseñas fuertes, y notificar de inmediato a VORTEX si sospecha que su cuenta ha sido comprometida. VORTEX no asumirá responsabilidad por brechas o accesos no autorizados que se deban principalmente a negligencia del Cliente (por ejemplo, compartir su contraseña deliberadamente con terceros, o instalar software malicioso en su propio equipo que robe credenciales).

En caso de que, a pesar de nuestras precauciones, ocurriese una **violación de seguridad** que afecte significativamente los datos personales del Cliente (por ejemplo, un acceso no autorizado a nuestros sistemas que comprometa información confidencial), VORTEX lo informará al Cliente sin demoras indebidas, proporcionando detalles de la naturaleza del incidente, los datos potencialmente comprometidos y las medidas correctivas implementadas. Asimismo, cumpliremos con las obligaciones de notificación a autoridades de protección de datos o a los titulares, si las leyes de alguna jurisdicción así lo exigen en función de la gravedad del incidente.

## 7. Derechos del Cliente en materia de Datos Personales

Como titular de sus datos personales, el Cliente posee una serie de **derechos** conforme a las leyes de protección de datos aplicables. Entre ellos, dependiendo de la jurisdicción, podrían incluirse: el derecho a acceder a los datos personales que tenemos sobre él; el derecho a rectificar datos inexactos o incompletos; el derecho a solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios (derecho al olvido); el derecho a la portabilidad de los datos (obtener copia en formato estructurado); el derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento cuando el tratamiento se base en consentimiento; y el derecho a oponerse o solicitar la limitación de cierto tratamiento en circunstancias específicas. VORTEX facilitará al Cliente el ejercicio de estos derechos en la medida que sean exigibles y relevantes.

Por ejemplo, el Cliente puede actualizar gran parte de su información básica (como datos de contacto o contraseñas) directamente a través del servicio al cliente o posteriormente cuando exista el panel de administración de VORTEX. Para otras solicitudes respecto a sus datos personales, el Cliente puede contactarnos a través de los canales de soporte designados ([techvortextv@gmail.com](mailto:techvortextv@gmail.com)). Atenderemos las solicitudes en los plazos legales pertinentes y, de ser necesario, solicitaremos la información adicional necesaria para verificar la identidad del solicitante (por seguridad). Si alguna solicitud es rechazada (por ejemplo, por confluir con alguna obligación legal o por excesiva), proporcionaremos al Cliente las razones del rechazo, salvo que una ley lo prohíba.

VORTEX facilitará al Cliente, bajo solicitud formal **y por única vez**, una copia exportable de los datos personales y de sus usuarios finales que estén en su instancia, sin incluir estructura técnica ni componentes internos de la base de datos. Cualquier exportación adicional o personalizada podrá implicar costos administrativos.

Cabe reiterar que, en lo que respecta a los datos de usuarios finales cargados por el Cliente, VORTEX es un encargado del tratamiento y no puede atender directamente solicitudes de esos usuarios sin instrucciones del Cliente. Si un usuario final



ejercitara derechos directamente ante nosotros, canalizaremos dicha petición al Cliente para que éste disponga lo procedente.

## 8. Transferencias Internacionales de Datos

VORTEX opera con infraestructura en la nube que puede estar distribuida geográficamente. En principio, los datos de los Clientes de LATAM se alojan en servidores ubicados en centros de datos dentro de la región de Europa. No obstante, es posible que para ciertas funcionalidades o para proveer soporte global, los datos deban transferirse o ser accesibles por instancias de VORTEX ubicados en otros países (por ejemplo CDNs o Load Balancers). Cuando los datos personales sean transferidos fuera del país de origen del Cliente, VORTEX asegurará que existan las garantías adecuadas para su protección. Estas garantías pueden incluir contratos basados en las cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión Europea, la verificación de que el país receptor cuenta con una legislación adecuada según autoridades competentes, o la implementación de reglas corporativas vinculantes, según corresponda. Nuestro compromiso es que, independientemente de dónde se almacenen o procesen, los datos personales del Cliente gozarán de un nivel de protección equivalente al ofrecido en su país.

Al aceptar esta Política y utilizar el Servicio, el Cliente entiende que sus datos pueden ser transferidos internacionalmente para los fines aquí expuestos.

## 9. Procesos Legales y Cooperación Judicial

Como se indicó, VORTEX podría verse en la necesidad de cooperar con autoridades judiciales o administrativas en relación con los datos del Cliente. Nuestra política general es **proteger la confidencialidad de los datos de nuestros Clientes al máximo legalmente posible**. Si recibimos una solicitud de entrega de datos:

- Verificaremos la legitimidad y alcance de la solicitud. Solo acatamos órdenes **emitidas conforme a la ley**, por autoridades con competencia, y nos ceñiremos a las especificaciones de la orden (entregando únicamente los datos solicitados, nada más).
- Notificaremos inmediatamente al Cliente, **antes de revelar información**, para que esté al tanto y pueda intervenir, salvo que la ley nos lo prohíba (por ejemplo, una orden con cláusula de confidencialidad). En notificaciones de emergencia (ej. órdenes de conservación de datos) haremos nuestro mejor esfuerzo por avisar al Cliente con prontitud.

En resumen, **VORTEX no cooperará con terceros en la obtención de datos del Cliente salvo mediante el debido proceso legal**. Frente a cualquier reclamo informal de datos (por ejemplo, solicitudes directas de particulares, cartas de abogados sin validez de orden judicial, etc.), nuestra respuesta estándar será negar la entrega y requerir al solicitante que siga los cauces legales correspondientes. Estamos del lado de nuestros Clientes y defenderemos la legitimidad de su uso de la plataforma mientras no se demuestre lo contrario en un proceso legal válido.



## 10. Contacto y Consultas

Para cualquier pregunta, inquietud o ejercicio de derechos en materia de privacidad, el Cliente puede contactarnos a través del correo electrónico:

[techvortextv@gmail.com](mailto:techvortextv@gmail.com) (o el medio designado equivalente). Atenderemos las comunicaciones lo antes posible, y en cualquier caso dentro de plazos razonables. Si el Cliente considera que se ha vulnerado su derecho a la protección de datos, y no ha quedado satisfecho con nuestra respuesta, puede tener derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos local (por ejemplo, Agencia/Autoridad de Protección de Datos de su país).

Agradecemos la confianza depositada en VORTEX. Nos comprometemos a manejar los datos personales de forma transparente y segura, conforme a lo expuesto.

**Nota:** La aceptación de los Términos de Servicio de VORTEX incluye la aceptación de esta Política de Privacidad. 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.

Recordamos, además, que VORTEX no brinda asesoría legal a los Clientes ni soporte directo a los usuarios finales del Cliente en materia de privacidad; cualquier consulta de un usuario final sobre sus datos deberá canalizarse a través del propio Cliente, quien es el responsable de dichos datos frente al usuario.