

TOKA

Política de Privacidad

Última actualización: 27 de agosto de 2026

La presente Política de Privacidad (la “Política”) describe cómo TOKA TECHNOLOGIES, S.EP., sociedad de emprendimiento inscrita al Folio Mercantil No. 155788636 de la República de Panamá, con domicilio en PH F&F Tower, piso 34, oficina 34-A, Calle 50, corregimiento Bella Vista, distrito de Panamá, provincia de Panamá, que opera la plataforma TOKA (“TOKA”, “nosotros” o la “Plataforma”), recopila, usa, almacena, comparte, protege y conserva los datos personales de los usuarios de su aplicación móvil y sitio web (cada uno, un “Usuario”), ya sean Clientes o Proveedores.

Esta Política forma parte integral de los Términos y Condiciones de TOKA. Al crear una cuenta o utilizar la Plataforma, el Usuario acepta el tratamiento de sus datos personales conforme a esta Política, sin perjuicio de los consentimientos específicos y separados que sean requeridos para determinados tratamientos.

1. Datos que recopilamos

Recopilamos los siguientes datos personales, según el tipo de Usuario y el uso que haga de la Plataforma:

1.1. Datos de cuenta y contacto

- Nombre, número de teléfono y correo electrónico.
- Credenciales de acceso a la cuenta.

1.2. Datos de los Clientes

- Dirección del servicio, ingresada manualmente por el Cliente al momento de reservar.
- Notas de la reserva, incluyendo información opcional sobre alergias, condiciones de la piel u otras indicaciones relevantes para el servicio, cuando el Cliente otorgue la autorización específica descrita en la sección 2.
- Historial de reservas, calificaciones y reseñas.
- Datos de pago, procesados a través de nuestros proveedores de pago (ver sección 4). TOKA no almacena los números completos de tarjeta; estos son gestionados directamente por el procesador de pago.

1.3. Datos de los Proveedores

- Documento de identidad y hoja de vida.
- Certificaciones profesionales, cuando apliquen.
- Datos para la transferencia de pagos, agenda, historial de servicios, calificaciones y reseñas.

1.4. Datos técnicos y de uso

- Información del dispositivo, registros de actividad y datos de uso de la Plataforma necesarios para su funcionamiento y seguridad.

Actualmente, la ubicación utilizada para prestar el servicio corresponde a la dirección que el Cliente ingresa manualmente al reservar. TOKA no recopila geolocalización en tiempo real del dispositivo salvo que dicha funcionalidad sea incorporada y esta Política sea actualizada conforme a la legislación aplicable.

1.5. Contenido de los mensajes en la Plataforma

Recopilamos y conservamos el contenido de los mensajes que los Usuarios intercambian a través del chat de la Plataforma, junto con sus metadatos (fecha, hora y participantes). Este contenido se procesa conforme a lo descrito en la sección 6 de esta Política.

2. Datos sensibles (alergias e información de salud)

Algunos servicios (por ejemplo, faciales o masajes) pueden llevar al Cliente a compartir, de forma opcional, información sobre alergias, condiciones de la piel u otra información que pueda considerarse dato sensible o de salud. El suministro de esta información es voluntario y se utiliza únicamente para que el Proveedor pueda prestar el servicio de forma segura y adecuada.

Antes de permitir el ingreso de este tipo de información en las notas de la reserva, la Plataforma presentará una casilla de autorización separada e independiente de la aceptación general de la Política y los Términos, en la que el Cliente deberá confirmar expresamente que autoriza: (i) el tratamiento de esa información por TOKA, y (ii) su transferencia al Proveedor asignado, con la finalidad exclusiva de que este pueda prestar el servicio de forma segura y adecuada. Si el Cliente no otorga esta autorización específica, no podrá incluir dicha información en la nota, sin que ello impida completar la reserva por los demás medios disponibles.

3. Cómo usamos los datos

Utilizamos los datos personales para las siguientes finalidades:

- Crear y administrar la cuenta del Usuario y verificar su identidad.
- Procesar reservas, pagos, propinas, reembolsos y la transferencia de pagos a los Proveedores.
- Conectar a Clientes con Proveedores y facilitar la comunicación entre ellos respecto de las reservas.
- Verificar las credenciales de los Proveedores mediante revisión interna de la documentación proporcionada.
- Operar el sistema de calificaciones y reseñas y mantener la calidad y seguridad de la Plataforma.
- Analizar de forma automatizada el contenido de los mensajes del chat para detectar el intercambio de datos de contacto personales, intentos de coordinar servicios o pagos fuera de la Plataforma u otro contenido prohibido por los Términos y Condiciones, y aplicar las medidas correspondientes, como el ocultamiento automático de dicho contenido.
- Enviar comunicaciones transaccionales relacionadas con la actividad del Usuario (por ejemplo, confirmaciones, cambios o cancelaciones de reservas y cambios de datos de la cuenta).
- Enviar comunicaciones de marketing y promociones, únicamente cuando el Usuario lo haya aceptado de forma expresa (ver sección 5).
- Cumplir con obligaciones legales y atender requerimientos de autoridades competentes.

4. Con quién compartimos los datos

No vendemos los datos personales de los Usuarios. Compartimos datos únicamente en la medida necesaria para operar la Plataforma, con las siguientes categorías de terceros:

Tercero / categoría	Finalidad
Proveedores asignados	Datos de la reserva necesarios para prestar el servicio: nombre, dirección del servicio y notas. La información sensible de salud solo se comparte cuando el Cliente ha otorgado la autorización específica descrita en la sección 2.
PágueloFácil	Procesamiento de pagos con tarjeta.
Yappy	Procesamiento de transferencias y pagos locales.
Supabase	Proveedor de infraestructura de base de datos y almacenamiento donde se alojan los datos de la Plataforma.
Autoridades competentes	Cuando sea requerido por ley o por una autoridad facultada para ello.

TOKA mantiene un registro de las transferencias de datos personales realizadas a los terceros descritos en esta sección, a disposición de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información conforme a la ley aplicable.

5. Comunicaciones de marketing

Durante el registro o dentro de la aplicación, el Usuario podrá aceptar de forma expresa, mediante una casilla de aceptación, recibir comunicaciones de marketing y promociones por correo electrónico. Si el Usuario no acepta, únicamente recibirá comunicaciones transaccionales relacionadas con su actividad en la Plataforma (por ejemplo, confirmaciones, cambios o cancelaciones de reservas y cambios de datos de la cuenta).

El Usuario puede retirar su consentimiento para recibir comunicaciones de marketing en cualquier momento, a través de las opciones de la cuenta o del enlace de cancelación incluido en dichos correos, sin que ello afecte las comunicaciones transaccionales.

6. Moderación y análisis de mensajes

El chat de la Plataforma es una herramienta para coordinar los servicios reservados a través de TOKA. Como parte del funcionamiento normal del servicio, TOKA analiza de forma automatizada el contenido de los mensajes con las siguientes finalidades:

- Detectar el intercambio de datos de contacto personales (por ejemplo, números de teléfono, correos electrónicos o redes sociales) y los intentos de coordinar servicios o pagos fuera de la Plataforma, en cumplimiento de los Términos y Condiciones.
- Proteger la seguridad de los Usuarios y prevenir fraudes, abusos u otras conductas prohibidas.

Cuando el sistema detecta datos de contacto u otro contenido prohibido, dicho contenido puede ser ocultado o bloqueado automáticamente en el mensaje. TOKA puede además revisar manualmente mensajes específicos cuando exista una alerta del sistema, un reporte de un Usuario o una disputa, y utilizar esta información para aplicar las medidas previstas en los Términos y Condiciones.

Este tratamiento es necesario para la prestación del servicio y para el cumplimiento de los Términos y Condiciones aceptados por el Usuario, por lo que forma parte de las condiciones de uso de la Plataforma. TOKA no utiliza el contenido de los mensajes para fines publicitarios ni lo vende a terceros.

Si el Usuario considera que un mensaje fue ocultado o bloqueado por error, podrá solicitar su revisión a través de los canales de soporte de TOKA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, indicando el mensaje en cuestión y las razones de su solicitud. TOKA revisará manualmente el caso y le comunicará el resultado de forma motivada.

7. Almacenamiento y transferencia internacional de datos

Los datos de la Plataforma se alojan en la infraestructura de Supabase, en una región ubicada en los Estados Unidos (West US – Oregon). Esto implica que los datos personales de los Usuarios pueden ser transferidos y almacenados fuera de la República de Panamá.

Al utilizar la Plataforma, el Usuario reconoce y consiente esta transferencia internacional de sus datos. TOKA adopta medidas razonables para que dichas transferencias se realicen con niveles adecuados de protección, conforme a la legislación aplicable.

8. Conservación de los datos

Conservamos los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas en esta Política, mientras la cuenta del Usuario permanezca activa, y posteriormente durante los plazos que exija la ley aplicable (por ejemplo, para obligaciones fiscales, contables o de resolución de disputas). En todo caso, TOKA no transferirá ni comunicará los datos personales de un Usuario identificado o identificable una vez transcurridos siete (7) años desde que se extinguió la obligación legal de conservarlos, salvo que el propio Usuario solicite expresamente lo contrario. Una vez cumplidos los plazos aplicables, los datos se eliminan o anonimizan de forma segura.

9. Derechos de los Usuarios

Conforme a la legislación aplicable, el Usuario tiene derecho a:

- Acceder a los datos personales que TOKA mantiene sobre él.

- Solicitar la rectificación de datos inexactos o desactualizados.
- Solicitar la eliminación o supresión de sus datos, cuando proceda.
- Oponerse a determinados tratamientos o retirar el consentimiento otorgado, sin efecto retroactivo.
- Solicitar la portabilidad de sus datos, cuando sea aplicable.

Para ejercer estos derechos, el Usuario puede contactarnos en info@tokaservices.com, indicando el derecho que desea ejercer. Atenderemos las solicitudes de acceso dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, y las solicitudes de rectificación dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde la presentación de la solicitud. Las demás solicitudes serán atendidas dentro de los plazos que establezca la ley aplicable. El ejercicio de estos derechos es absolutamente gratuito.

10. Seguridad de los datos

TOKA adopta medidas técnicas y organizativas razonables para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la pérdida, la alteración o la divulgación indebida. No obstante, ningún sistema es completamente seguro, por lo que no podemos garantizar la seguridad absoluta de la información.

Si los datos personales de un Usuario fueran sustraídos sin autorización, o si existieran indicios suficientes de que su seguridad ha sido vulnerada, TOKA lo informará al Usuario afectado lo más pronto posible.

11. Privacidad de menores

La Plataforma está dirigida a personas mayores de 18 años. No recopilamos de forma intencional datos de menores de edad. Los menores solo podrán recibir servicios cuando la reserva sea realizada y supervisada por un adulto responsable, conforme a los Términos y Condiciones.

12. Cambios a esta Política

TOKA podrá actualizar esta Política en cualquier momento. Notificaremos los cambios a través de la aplicación, el correo electrónico, el sitio web o cualquier otro medio razonable, indicando la fecha de entrada en vigor. El uso continuo de la Plataforma luego de la notificación constituye la aceptación de la Política actualizada, sin perjuicio de los consentimientos específicos que deban obtenerse nuevamente cuando la ley así lo requiera.

13. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con esta Política, puede contactar a TOKA en: info@tokaservices.com. Para solicitudes específicas de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad de sus datos personales, escriba al mismo correo indicando el derecho que desea ejercer.

Al utilizar TOKA, usted confirma que ha leído y entendido esta Política de Privacidad.