



Términos y Condiciones para Clientes

Última actualización: 27 de agosto de 2026

Los presentes Términos y Condiciones para Clientes (los “Términos”) regulan el acceso y uso que usted (el “Cliente” o “Usuario”) haga de la aplicación móvil, el sitio web y los servicios tecnológicos ofrecidos por 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”).

Al crear una cuenta, acceder o utilizar la Plataforma, usted reconoce que ha leído, entendido y aceptado quedar vinculado por estos Términos, así como por la Política de Privacidad de TOKA, que forma parte integral de los mismos. Si usted no está de acuerdo con estos Términos, no debe acceder ni utilizar la Plataforma.

1. Qué es TOKA

TOKA es una plataforma tecnológica que conecta a clientes con proveedores independientes de servicios profesionales a domicilio, incluyendo, entre otros, servicios de uñas, masajes, maquillaje, faciales, cabello, barbería, limpieza del hogar, plomería, electricidad y aire acondicionado.

Usted reconoce y acepta que TOKA no presta directamente los servicios reservados a través de la Plataforma, no emplea a los proveedores y actúa únicamente como un intermediario tecnológico que facilita el contacto, la reserva y el pago entre el Cliente y el proveedor independiente (el “Proveedor”). La relación de prestación del servicio se establece directamente entre el Cliente y el Proveedor.

Al momento del lanzamiento, la Plataforma opera en la Ciudad de Panamá. TOKA podrá ampliar, modificar o restringir su área de cobertura en cualquier momento.

2. Elegibilidad y cuenta de usuario

Para crear una cuenta, reservar servicios o utilizar la Plataforma, usted debe tener al menos 18 años de edad o la mayoría de edad legal en su jurisdicción. Los menores de edad solo podrán recibir servicios cuando la reserva sea realizada y supervisada por un adulto responsable, quien asume la plena responsabilidad por dicha reserva.

Es obligatorio crear y mantener una cuenta para reservar servicios. Al registrarse, usted deberá verificar su número de teléfono y se compromete a proporcionar información veraz, completa y actualizada. Usted es responsable de toda la actividad que ocurra en su cuenta y de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso. Solo puede mantener una cuenta personal y no podrá ceder ni transferir su cuenta a terceros.

3. Reservas y prestación del servicio

La Plataforma ofrece dos modalidades de reserva:

3.1. Reserva instantánea

Para servicios simples y estandarizados (por ejemplo: corte, barba, uñas, masaje, limpieza básica, facial y brushing), el Cliente puede reservar de forma directa siempre que el horario se encuentre disponible en la agenda publicada del Proveedor. La reserva se confirma de inmediato, sin necesidad de aceptación previa del Proveedor.

3.2. Solicitud o cotización

Para servicios más variables o complejos (por ejemplo: mantenimiento, plomería, electricidad, aire acondicionado y reparaciones), la reserva puede requerir que el Proveedor revise la solicitud y la acepte, ya que el alcance puede depender de fotografías, materiales, distancia o dificultad del trabajo.

3.3. Flujo de la reserva

El Cliente explora los servicios y Proveedores verificados disponibles, selecciona un horario según la agenda publicada del Proveedor, indica la ubicación del servicio y cualquier nota relevante, y confirma la reserva. Una vez confirmada, tanto el Cliente como el Proveedor reciben los detalles de la reserva. El Proveedor presta el servicio en la fecha y lugar acordados. Al finalizar, la reserva se marca como completada y el Cliente podrá dejar una calificación o reseña.

Si el Cliente decide incluir en las notas de la reserva información sobre alergias, condiciones de la piel u otra información de salud, la Plataforma solicitará una autorización específica y separada antes de continuar, conforme a lo descrito en la Política de Privacidad, sección 2.

Si el Proveedor deja de estar disponible luego de confirmada la reserva, TOKA podrá asistir con la reprogramación, la cancelación o el ofrecimiento de un Proveedor de reemplazo verificado, sujeto a la aprobación del Cliente. El Cliente puede reservar tanto con antelación como de forma inmediata, según la disponibilidad.

4. Precios, pagos y propinas

Los precios de los servicios se establecen dentro de rangos definidos por la Plataforma, dentro de los cuales el Proveedor selecciona su tarifa. El precio aplicable se muestra al Cliente antes de confirmar la reserva.

TOKA procesa los pagos a través de métodos de pago digitales compatibles con Panamá, específicamente PágueloFácil para pagos con tarjeta y Yappy para transferencias y pagos locales. Al momento del lanzamiento no se aceptan pagos en efectivo. TOKA actúa como agente de cobro: recauda el pago del Cliente y posteriormente transfiere al Proveedor el monto correspondiente, una vez deducida la comisión de la Plataforma. La emisión de comprobantes o recibos al Cliente estará a cargo de TOKA.

El Cliente podrá, de forma opcional, añadir una propina luego de completado el servicio. Las propinas se procesan a través de los métodos de pago digitales de la Plataforma y están destinadas íntegramente al Proveedor. TOKA no cobra comisión sobre las propinas, sin perjuicio de las comisiones de procesamiento de pago que pueda aplicar el proveedor de pagos correspondiente.

5. Cancelaciones, no-show y reembolsos

5.1. Cancelación por parte del Cliente

La política de cancelación del Cliente se basa en la antelación con la que se cancela respecto de la hora de la cita:

- Cancelación con más de 12 horas de antelación: reembolso del 100% del valor del servicio.
- Cancelación entre 4 y 12 horas antes de la cita: reembolso del 70% del valor del servicio; el 30% restante se transfiere al Proveedor como compensación por el tiempo reservado en su agenda.
- Cancelación con menos de 4 horas de antelación o no-show: reembolso del 50% del valor del servicio; el 50% restante se transfiere al Proveedor.

5.2. No-show del Cliente

Si el Cliente no se presenta a la cita ni cancela conforme a los plazos anteriores, se cobrará el 50% del valor del servicio como compensación por el tiempo reservado en la agenda del Proveedor. TOKA retendrá su comisión sobre ese monto y transferirá el resto al Proveedor. El Cliente podrá solicitar la dispensa de este cargo cuando la inasistencia se deba a caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado.

5.3. Cancelación o no-show del Proveedor

Si el Proveedor cancela o no se presenta a la cita, el Cliente recibirá un reembolso del 100% del valor del servicio. TOKA podrá aplicar al Proveedor las medidas previstas en sus Términos y Condiciones para Proveedores. El reembolso al Cliente procede en todos los casos en que el Proveedor cancela o no se presenta, con independencia de cualquier medida aplicable al Proveedor.

5.4. Procesamiento de reembolsos

Los reembolsos se procesan a través del método de pago utilizado en la reserva. Inicialmente, los reembolsos podrán gestionarse de forma manual; a medida que el proceso se automatice dentro de la Plataforma, el reembolso podrá tardar algunos días hábiles en reflejarse, dependiendo del proveedor de pagos.

6. Verificación de Proveedores y seguridad

TOKA realiza, antes de admitir a un Proveedor en la Plataforma, un proceso de verificación que incluye la validación de identidad mediante documento oficial, la revisión de la hoja de vida o experiencia profesional presentada y la revisión de certificaciones profesionales cuando correspondan al servicio ofrecido. Esta verificación reduce, pero no elimina, los riesgos asociados a la prestación del servicio. Dado que los Proveedores son contratistas independientes, TOKA no garantiza ni asegura la calidad, idoneidad, seguridad o aptitud de los servicios prestados.

La Plataforma cuenta con un sistema de calificaciones y reseñas mediante el cual los Clientes pueden compartir sus experiencias con los Proveedores. Se exige a los Proveedores mantener los seguros que correspondan a su actividad. El Cliente reconoce que el uso de los servicios y cualquier riesgo derivado de los mismos corre por su propia cuenta, en la máxima medida permitida por la ley aplicable.

7. Responsabilidad de TOKA

TOKA actúa como una plataforma tecnológica que conecta a Clientes con Proveedores independientes. Los Proveedores no son empleados, agentes ni representantes de TOKA.

TOKA no presta directamente los servicios reservados a través de la Plataforma y, salvo cuando la ley aplicable disponga lo contrario, no será responsable por los actos, omisiones, calidad del trabajo, daños, pérdidas, lesiones, retrasos, cancelaciones o conductas de los Proveedores independientes ni de los Clientes.

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, TOKA no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales o emergentes derivados del uso o la imposibilidad de uso de la Plataforma, ni de cualquier transacción o relación entre el Cliente y un Proveedor. TOKA podrá, a su discreción, asistir con soporte al cliente, gestión de disputas, reembolsos, reprogramaciones o remoción de Proveedores con el fin de mantener la calidad y la seguridad de la Plataforma, sin que ello implique la asunción de responsabilidad por los servicios prestados.

8. Mensajería dentro de la aplicación

TOKA podrá ofrecer mensajería dentro de la aplicación para que Clientes y Proveedores se comuniquen sobre reservas activas o próximas. La mensajería debe usarse únicamente para fines relacionados con el servicio, tales como confirmar detalles de la cita, instrucciones de ubicación, horarios, notas del servicio o preguntas razonables.

Los usuarios no podrán utilizar la mensajería para acoso, amenazas, discriminación, contenido inapropiado, spam, solicitudes comerciales no relacionadas o actividad ilegal, ni para evadir a TOKA, concertar reservas fuera de la Plataforma, solicitar o aceptar pagos fuera de la Plataforma, o evitar las comisiones, políticas o procesos de disputa de TOKA. TOKA podrá revisar, restringir, suspender o remover el acceso a la mensajería cuando sea necesario para proteger a los usuarios, investigar reclamos, prevenir fraude, hacer cumplir sus políticas o cumplir con la ley aplicable.

Moderación de contenido, reportes y bloqueo. TOKA no tolera contenido ofensivo, abusivo, ilegal o que incumpla estos Términos dentro del chat u otras funciones de la aplicación. Todo usuario puede reportar contenido o usuarios y bloquear a otro usuario directamente desde la conversación. TOKA revisará los reportes recibidos y actuará dentro de las 24 horas siguientes cuando, tras dicha revisión, verifique un incumplimiento de estos Términos por parte del usuario reportado, pudiendo eliminar el contenido reportado y/o suspender o expulsar de forma permanente a los usuarios responsables.

9. Uso exclusivo de la Plataforma y prohibición de desintermediación

9.1. Comunicación y pagos dentro de la Plataforma

Toda comunicación, coordinación, agendamiento y pago relacionado con los servicios ofrecidos a través de TOKA debe realizarse exclusivamente dentro de la Plataforma. Esto incluye la solicitud de reservas, la negociación de detalles del servicio, los cambios o cancelaciones, y el pago del precio, propinas o cualquier otro monto asociado. Los pagos realizados por fuera de la Plataforma no cuentan con la protección, el respaldo ni los mecanismos de resolución de disputas de TOKA.

9.2. Prohibición de compartir datos de contacto

Queda prohibido que el Usuario comparta, solicite o intente obtener datos de contacto personales a través de la Plataforma, incluyendo, entre otros: números de teléfono, direcciones de correo electrónico, nombres de usuario o enlaces de redes sociales o aplicaciones de mensajería (por ejemplo, WhatsApp, Instagram o Telegram), ya sea de forma directa o mediante formatos alterados destinados a evadir los controles de la Plataforma (por ejemplo, escribir el número en palabras o con espacios).

9.3. Prohibición de desintermediación

Queda igualmente prohibido solicitar, ofrecer, coordinar o prestar por fuera de la Plataforma servicios que hayan sido iniciados, cotizados o facilitados a través de TOKA, con el fin de evitar el uso de la Plataforma o el pago de las comisiones correspondientes. Esta prohibición aplica tanto a Clientes como a Proveedores y se mantiene vigente respecto de cualquier relación comercial originada a través de TOKA.

9.4. Monitoreo y filtrado de mensajes

El Usuario reconoce y acepta que TOKA monitorea y analiza de forma automatizada el contenido de los mensajes intercambiados en el chat de la Plataforma, con el fin de detectar intentos de compartir datos de contacto o de llevar la relación fuera de la Plataforma, así como para proteger la seguridad de los usuarios. Cuando el sistema detecte datos de contacto u otro contenido prohibido, TOKA podrá ocultarlo o bloquearlo automáticamente en el mensaje, de forma total o parcial, sin necesidad de aviso previo. Este tratamiento se describe con mayor detalle en la Política de Privacidad.

Si usted 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.

9.5. Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de esta sección podrá dar lugar, según la gravedad y reincidencia, a una o varias de las siguientes medidas: (i) advertencias; (ii) ocultamiento o eliminación de mensajes; (iii) restricción temporal de funcionalidades; y/o (iv) suspensión o terminación de la cuenta conforme a estos Términos. TOKA podrá además ejercer las acciones legales que correspondan.

10. Contenido generado por el usuario

Los usuarios pueden enviar contenido a través de TOKA, incluyendo reseñas, calificaciones, comentarios, mensajes, fotografías e información de perfil. Los usuarios conservan la propiedad del contenido que envían pero, al subirlo o enviarlo a TOKA, otorgan a TOKA una licencia no exclusiva, mundial y libre de regalías para usar, mostrar, reproducir, modificar, publicar y distribuir dicho contenido en relación con la operación y mejora de la Plataforma. El uso de contenido que incluya imágenes u otros datos personales identificables del Usuario con fines de mercadeo o promoción de TOKA hacia el público requerirá su consentimiento adicional y específico, el cual podrá otorgarse o revocarse de forma independiente a la aceptación de estos Términos.

Los usuarios declaran que cuentan con los derechos y permisos necesarios para enviar dicho contenido y que el mismo no infringe ninguna ley ni derechos de terceros, derechos de privacidad o de propiedad intelectual, ni las políticas de TOKA. TOKA podrá remover, restringir, editar o moderar el contenido que sea falso, engañoso, inapropiado, ofensivo, discriminatorio, ilegal, que viole la privacidad o infrinja derechos de terceros.

Los Proveedores no podrán subir ni publicar fotografías de Clientes, de sus hogares, de espacios privados, de menores de edad ni de datos identificables sin el consentimiento correspondiente.

11. Conducta prohibida

Los usuarios no podrán utilizar TOKA para incurrir en conductas inseguras, ilegales, abusivas, fraudulentas, discriminatorias, de acoso, amenazantes, sexualmente inapropiadas, explotadoras o dañinas para otros usuarios, Proveedores, Clientes, TOKA o la integridad de la Plataforma. La conducta prohibida incluye, sin limitarse a:

- Proporcionar información falsa, engañosa, incompleta o fraudulenta.
- Acoso, amenazas, intimidación, discriminación, discurso de odio o comportamiento abusivo.
- Acoso sexual, comentarios inapropiados, contacto físico no deseado o conducta sexualmente explícita.
- Violencia, amenazas de violencia, robo, fraude, daño a la propiedad o actividad ilegal.
- Compartir o hacer mal uso de la información personal de otro usuario.
- Grabar, fotografiar o publicar a otra persona o propiedad privada sin consentimiento.
- Intentar evadir a TOKA concertando reservas o pagos fuera de la Plataforma.
- Solicitar o aceptar pagos no autorizados fuera de TOKA.
- Suplantar a otra persona o utilizar una cuenta ajena.
- Enviar spam, promociones, estafas o mensajes irrelevantes.
- Manipular reseñas, calificaciones, precios, disponibilidad o funciones de la Plataforma.
- Utilizar TOKA bajo la influencia de drogas o alcohol de manera que afecte la seguridad del servicio.
- Llevar invitados o terceros no autorizados a una cita de servicio cuando ello afecte la seguridad o el desarrollo del servicio.
- Violar estos Términos, las políticas de la Plataforma o la legislación aplicable.

El incumplimiento de estas reglas podrá resultar en la suspensión o cancelación de la cuenta, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

12. Suspensión y terminación

TOKA podrá suspender, desactivar o cancelar la cuenta de un Cliente cuando verifique alguna de las siguientes causas: problemas de seguridad, conducta indebida, fraude, información falsa, reclamos reiterados que resulten infundados tras su investigación, intentos de evadir la Plataforma, o incumplimiento de estos Términos. Salvo en casos de fraude o riesgo de seguridad, TOKA notificará al Cliente la causa invocada antes de que la suspensión sea definitiva. Los datos personales del Cliente suspendido o cuya cuenta sea cancelada se conservarán conforme a los plazos descritos en la Política de Privacidad, sección 8.

13. Privacidad y tratamiento de datos

TOKA cuenta con una Política de Privacidad separada que explica cómo se recopilan, usan, almacenan, comparten, protegen y conservan los datos de los usuarios. Estos Términos hacen referencia a dicha Política de Privacidad, que forma parte integral de los mismos. Al usar TOKA, los usuarios aceptan el tratamiento de sus datos conforme a la Política de Privacidad.

14. Modificaciones a los Términos

TOKA podrá modificar estos Términos en cualquier momento, notificando a los usuarios a través de la aplicación, correo electrónico, el sitio web o cualquier otro medio razonable. Los cambios entrarán en vigor a partir de la fecha indicada en la notificación. El uso continuo de la Plataforma luego de dicha notificación constituye la aceptación de los Términos modificados.

15. Ley aplicable y resolución de disputas

Estos Términos se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Panamá. Cualquier disputa, reclamo o controversia relacionada con TOKA, la Plataforma, los servicios reservados a través de ella o estos Términos será atendida inicialmente a través de los canales de soporte de TOKA, con el fin de buscar una solución amistosa. Si la disputa no pudiera resolverse de forma amistosa, las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes de la República de Panamá, salvo que la ley aplicable disponga lo contrario.

16. Idioma

La versión en español de estos Términos es la versión controladora. TOKA podrá ofrecer una traducción al inglés u otros idiomas por conveniencia; en caso de conflicto o discrepancia entre versiones, prevalecerá la versión en español.

17. Disposiciones generales

Si alguna disposición de estos Términos se considerara ilegal, nula o inexigible, dicha disposición se interpretará en la medida de lo posible conforme a su intención original, y las demás disposiciones permanecerán plenamente vigentes. La falta de ejercicio por parte de TOKA de cualquier derecho previsto en estos Términos no constituirá una renuncia a dicho derecho. Estos Términos constituyen el acuerdo íntegro entre el Cliente y TOKA en relación con el uso de la Plataforma.

18. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con estos Términos, puede contactar a TOKA en: info@tokaservices.com. Para solicitudes relacionadas con sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición o portabilidad sobre sus datos personales, puede escribir al mismo correo, indicando el derecho que desea ejercer, conforme a la Política de Privacidad. Usted puede presentar un reclamo sobre el servicio recibido dentro del plazo de prescripción que establece la ley aplicable.

Al utilizar TOKA, usted confirma que ha leído y aceptado estos Términos y Condiciones.