



Términos y Condiciones para Proveedores

Última actualización: 27 de agosto de 2026

Los presentes Términos y Condiciones para Proveedores (los “Términos”) regulan el acceso y uso que usted (el “Proveedor”) 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 registrarse como Proveedor, acceder o utilizar la Plataforma para ofrecer servicios, usted reconoce que ha leído, entendido y aceptado quedar vinculado por estos Términos y por la Política de Privacidad de TOKA. Si no está de acuerdo, no debe registrarse ni utilizar la Plataforma como Proveedor.

1. Naturaleza de la relación

La relación de prestación del servicio reservado a través de la Plataforma se establece directamente entre usted y el Cliente. TOKA no es parte de dicha relación de prestación de servicios: su rol se limita a facilitar tecnológicamente el contacto, la reserva y el cobro entre usted y el Cliente, conforme a estos Términos.

Usted es un contratista independiente. Estos Términos no crean ninguna relación de empleo, subordinación, sociedad, agencia, empresa conjunta ni representación entre usted y TOKA. Usted no es empleado, agente ni representante de TOKA.

TOKA es una plataforma tecnológica que conecta a clientes (cada uno, un “Cliente”) con proveedores independientes de servicios profesionales a domicilio. TOKA no presta directamente los servicios ni dirige o controla la forma, el método o el proceso mediante el cual usted ejecuta su trabajo. Usted determina libremente esos aspectos conforme a su propio criterio profesional, sujeto a las condiciones mínimas de acceso a la Plataforma descritas en estos Términos.

Usted es el único responsable de sus obligaciones tributarias, laborales, de seguridad social y de cualquier otra índole derivadas de su actividad como Proveedor independiente, así como de obtener y mantener vigentes los permisos, licencias, certificaciones y seguros que su actividad requiera.

2. Requisitos de registro y verificación

Para registrarse y operar como Proveedor en TOKA, usted debe tener al menos 18 años de edad y cumplir con el proceso de verificación de TOKA. Como parte de dicho proceso, usted deberá proporcionar al menos:

- Documento de identidad válido.
- Hoja de vida que acredite su experiencia profesional.
- Certificaciones profesionales, cuando apliquen según el servicio.

TOKA realiza la verificación de las credenciales de los Proveedores antes de admitirlos en la Plataforma. Usted declara y garantiza que toda la información y documentación que proporcione es veraz, completa, vigente y auténtica, y se compromete a mantenerla actualizada. El suministro de información falsa o engañosa podrá constituir causal de suspensión o remoción conforme a la cláusula 11.

TOKA podrá establecer requisitos adicionales de verificación según la categoría de servicio cuando sean razonablemente necesarios como condición mínima de acceso a la Plataforma, notificándolos conforme a la cláusula 13.

3. Servicios, agenda y modalidades de reserva

El Proveedor configura su propia disponibilidad y agenda dentro de la Plataforma. Toda reserva que ingrese sobre un horario publicado por el Proveedor se considera válida. La Plataforma ofrece dos modalidades:

3.1. Reserva instantánea

Para servicios simples y estandarizados (por ejemplo: corte, barba, uñas, masaje, limpieza básica, facial y brushing), el Cliente reserva directamente sobre el horario disponible del Proveedor y la reserva se confirma de inmediato, sin paso de aceptación previa.

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.

4. Condiciones mínimas de acceso y conducta del Proveedor

Como condición para permanecer listado en la Plataforma, usted se compromete a: cumplir con la legislación aplicable a su actividad; mantener vigentes los permisos, licencias, certificaciones y seguros que correspondan; tratar a los Clientes con respeto y abstenerse de acoso, discriminación, amenazas, conducta sexualmente inapropiada o cualquier otra conducta prohibida; no solicitar ni aceptar pagos fuera de la Plataforma; no publicar fotografías de Clientes, de sus hogares, de espacios privados, de menores de edad ni de datos identificables sin el consentimiento correspondiente; y mantener la confidencialidad de la información de los Clientes, utilizándola únicamente para la prestación del servicio.

Estos compromisos describen resultados y condiciones mínimas de acceso a la Plataforma como mercado, no instrucciones sobre la forma, el método o el proceso de trabajo, los cuales usted determina libremente conforme a su propio criterio profesional. TOKA podrá actualizar estas condiciones mínimas de acceso, notificándolo con antelación razonable conforme a la cláusula 13.

5. Uso exclusivo de la Plataforma y prohibición de desintermediación

5.1. 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.

5.2. Prohibición de compartir datos de contacto

Queda prohibido que el Proveedor 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).

5.3. 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.

5.4. Monitoreo y filtrado de mensajes

El Proveedor 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.

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, pudiendo eliminar el contenido reportado y aplicar las medidas previstas en la cláusula 11.

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. Este procedimiento se describe con mayor detalle en la Política de Privacidad, sección 6.

5.5. Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de esta sección podrá dar lugar, según la gravedad y reincidencia, a advertencias, ocultamiento o eliminación de mensajes y, cuando se configure una causal de la cláusula 11, a suspensión o remoción de la Plataforma. TOKA se reserva además el derecho de retener pagos pendientes asociados a operaciones realizadas en violación de esta sección y de ejercer las acciones legales que correspondan.

El Proveedor reconoce que la desintermediación causa un perjuicio directo a TOKA, consistente en las comisiones dejadas de percibir, y acepta que TOKA podrá exigir el pago de dichas comisiones respecto de los servicios prestados por fuera de la Plataforma a Clientes contactados a través de ella, en la medida permitida por la ley aplicable.

6. Precios, comisiones y pagos

6.1. Precios

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.

6.2. Comisión de la Plataforma

TOKA retiene una comisión sobre el valor de cada servicio completado. La comisión depende del nivel ("tier") del Proveedor, que se determina según su volumen de reservas y su calificación promedio:

Nivel	Comisión	Requisitos
Emergente	25%	Nivel inicial al ingresar a la Plataforma.
Establecido	22%	Al alcanzar 50 reservas completadas con una calificación promedio de 4.5 o superior.
Élite	20%	Al superar 200 reservas completadas con una calificación promedio de 4.8 o superior.

TOKA podrá revisar y ajustar los rangos de precios, los porcentajes de comisión y los requisitos de cada nivel, notificando al Proveedor con antelación razonable. El uso continuo de la Plataforma luego de dicha notificación constituye la aceptación de los cambios.

6.3. Pagos al Proveedor

Cada servicio que usted presta a un Cliente a través de la Plataforma genera una transacción individual facturada a su nombre. TOKA actúa como agente de cobro de esas transacciones: recauda el pago del Cliente a través de los métodos de pago digitales de la Plataforma (PágueloFácil y Yappy) y liquida a su favor el monto correspondiente a cada transacción, una vez deducida la comisión de la Plataforma.

Por eficiencia administrativa, TOKA consolida y le transfiere semanalmente, todos los viernes, la suma de las transacciones individuales liquidadas durante el período correspondiente. Usted podrá, en todo momento, consultar dentro de la Plataforma el detalle de cada transacción individual que compone dicha consolidación. Esta periodicidad es una modalidad de pago por servicios prestados y facturados, y no constituye salario ni remuneración periódica en el sentido del Código de Trabajo.

6.4. Propinas

Los Clientes podrán, de forma opcional, añadir una propina luego de completado el servicio. Las propinas están destinadas íntegramente al Proveedor y TOKA no cobra comisión sobre ellas, sin perjuicio de las comisiones de procesamiento que pueda aplicar el proveedor de pagos correspondiente.

7. Cancelaciones, no-show e indicador de confiabilidad

Dado que el Proveedor configura su propia disponibilidad, toda reserva que ingresa sobre un horario publicado se considera válida. La Plataforma puede utilizar un indicador de confiabilidad para reflejar eventos relacionados con el cumplimiento de reservas, incluyendo cancelaciones y no-shows. Este indicador funciona como una herramienta de administración del mercado y no como una evaluación laboral del Proveedor.

7.1. Parámetros orientativos de cancelación

Los siguientes parámetros se comunican como referencia orientativa para evaluar la oportunidad de una cancelación y no se aplican como un cronómetro automático exacto:

- Si la cita es a más de 5 horas: se considera como referencia una cancelación dentro de los 60 minutos siguientes a la recepción de la reserva.
- Si la cita es a 5 horas o menos: se considera como referencia una cancelación dentro de los 20 minutos siguientes a la recepción de la reserva.

TOKA podrá considerar las circunstancias del caso al registrar una cancelación en el indicador de confiabilidad. La no presentación a la cita (no-show) podrá registrarse en dicho indicador, sin perjuicio del derecho de revisión previsto en la cláusula 7.5.

7.2. Reembolso al Cliente por cancelación o no-show del Proveedor

El Cliente siempre recibe el reembolso del 100% cuando el Proveedor cancela o no se presenta. El registro del evento en el indicador de confiabilidad y el reembolso al Cliente son medidas independientes entre sí.

7.3. Reiteración de eventos

TOKA mantiene el registro de los eventos reflejados en el indicador de confiabilidad. Las cancelaciones o no-shows que excedan de forma reiterada los parámetros razonables de esta cláusula podrán ser considerados para efectos de la cláusula 11, sujeto al procedimiento de revisión y oportunidad de respuesta allí previsto. No existe remoción automática únicamente por alcanzar un número determinado de eventos.

7.4. Cancelación o no-show del Cliente

Cuando el Cliente cancela con más de 12 horas de antelación, recibe un reembolso del 100% y no se genera compensación a favor del Proveedor. Cuando cancela entre 4 y 12 horas antes de la cita, el Cliente recibe un reembolso del 70% y el 30% restante se transfiere al Proveedor como compensación por el tiempo reservado. Cuando cancela con menos de 4 horas de antelación o incurre en no-show, el Cliente recibe un reembolso del 50% y el 50% restante se destina al Proveedor. TOKA retiene su comisión sobre el monto que corresponda liquidar al Proveedor. Estas reglas se aplican conforme a los Términos y Condiciones para Clientes, incluyendo la posibilidad de dispensa por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado.

7.5. Solicitud de revisión

Si usted considera que una cancelación, un no-show o cualquier otro evento reflejado en su indicador de confiabilidad fue registrado de forma incorrecta —por ejemplo, por caso fortuito, fuerza mayor, un error del sistema, o una causa no imputable a usted— podrá solicitar su revisión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al evento, a través de los canales de soporte de TOKA, indicando las razones y la evidencia que respalde su solicitud. TOKA evaluará la solicitud y le comunicará su decisión de forma motivada. Mientras la solicitud esté en trámite, el evento cuestionado no se computará para efectos de la suspensión o remoción prevista en la cláusula 11.

8. Reemplazo de Proveedor

Si el Proveedor deja de estar disponible luego de confirmada la reserva, TOKA podrá asistir al Cliente con la reprogramación, la cancelación o el ofrecimiento de un Proveedor de reemplazo verificado, siempre sujeto a la aprobación del Cliente. El Proveedor reconoce que la reasignación de una reserva no genera obligación de pago a su favor respecto del servicio reasignado.

9. Calificaciones y reseñas

La Plataforma cuenta con un sistema de calificaciones y reseñas mediante el cual los Clientes comparten sus experiencias. Las calificaciones pueden incidir en el nivel del Proveedor y en su visibilidad dentro de la Plataforma. El Proveedor no podrá manipular, falsear ni inducir calificaciones o reseñas. TOKA podrá moderar o remover reseñas que sean falsas, engañosas, ofensivas o que infrinjan sus políticas.

Usted podrá solicitar la revisión de una calificación o reseña que considere falsa, engañosa, ofensiva, o que no corresponda al servicio efectivamente prestado, a través de los canales de soporte de TOKA, indicando las razones de su solicitud. TOKA evaluará la solicitud y podrá moderar o remover la reseña conforme a sus políticas, comunicándole el resultado de forma motivada.

10. Responsabilidad

El Proveedor es el único responsable de la prestación de los servicios, incluyendo su calidad, seguridad y resultado, así como de cualquier acto, omisión, daño, pérdida o lesión que ocurra en relación con la prestación del servicio.

El Proveedor mantendrá indemne a TOKA, a sus directores, empleados y agentes, frente a cualquier reclamo, demanda, pérdida, responsabilidad o gasto (incluidos honorarios legales razonables) que se derive de: (i) la prestación de sus servicios; (ii) el incumplimiento de estos Términos; (iii) la infracción de derechos de terceros; o (iv) el incumplimiento de sus obligaciones tributarias, laborales o regulatorias.

El Proveedor se obliga a mantener vigentes los seguros que correspondan a su actividad. 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.

11. Suspensión y remoción

TOKA podrá suspender, desactivar o remover a un Proveedor del mercado que opera la Plataforma únicamente por las siguientes causas:

- Problemas de seguridad, conducta indebida o fraude debidamente verificados.
- Suministro de información falsa o incumplimiento de los requisitos de verificación de la cláusula 2.
- Cancelaciones o no-shows que excedan de forma reiterada los parámetros razonables de la cláusula 7.
- Quejas verificadas de Clientes relacionadas con la seguridad o legalidad del servicio.
- Daños comprobados a la propiedad del Cliente o uso indebido comprobado de su información.
- Incumplimiento comprobado de la prohibición de desintermediación de la cláusula 5.
- Incumplimiento de las condiciones mínimas de acceso a la Plataforma descritas en la cláusula 4.

Salvo en casos de fraude, riesgo de seguridad o daño inminente, TOKA notificará al Proveedor la causa invocada y le dará oportunidad de presentar su versión antes de que la suspensión o remoción sea definitiva. Esta facultad de TOKA se ejerce en su condición de administrador del mercado tecnológico que opera la Plataforma, con el fin de proteger a sus usuarios, y no equivale ni debe interpretarse como el ejercicio de una facultad disciplinaria propia de una relación de trabajo.

12. 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. Estos Términos hacen referencia a dicha Política de Privacidad, que forma parte integral de los mismos. El Proveedor se compromete a tratar la información de los Clientes a la que acceda con estricta confidencialidad y únicamente para la prestación del servicio.

13. Modificaciones a los Términos

TOKA podrá modificar estos Términos, incluyendo las condiciones mínimas de acceso a la Plataforma, notificando al Proveedor con antelación razonable 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. El uso continuo de la Plataforma luego de dicha notificación constituye la aceptación de los Términos modificados.

14. Ley aplicable y resolución de disputas

Estos Términos se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Panamá. Cualquier disputa será atendida inicialmente a través de los canales de soporte de TOKA con el fin de buscar una solución amistosa. De no resolverse, las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes de la República de Panamá, salvo que la ley aplicable disponga lo contrario.

15. Idioma

La versión en español de estos Términos es la versión controladora. En caso de conflicto con cualquier traducción, prevalecerá la versión en español.

16. Disposiciones generales

Si alguna disposición se considerara ilegal, nula o inexigible, las demás permanecerán plenamente vigentes. La falta de ejercicio por parte de TOKA de cualquier derecho no constituirá una renuncia al mismo. Estos Términos constituyen el acuerdo íntegro entre el Proveedor y TOKA en relación con el uso de la Plataforma.

17. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con estos Términos, para solicitar la revisión prevista en las cláusulas 5.4, 7.5 o 9, o para ejercer derechos relacionados con sus datos personales, puede contactar a TOKA en: info@tokaservices.com.

Al registrarse y operar como Proveedor en TOKA, usted confirma que ha leído y aceptado estos Términos y Condiciones.