

# Términos de Uso y Política de Privacidad

Vigente desde junio de 2026

Grupo Toku

TOKU SpA

TOKU OPERADORA SpA

– [www.trytoku.com](http://www.trytoku.com)

## Presentación

El grupo Toku presta servicios a través de dos sociedades distintas, con servicios y contrapartes diferenciados: Toku SpA (recaudación, software y cobranza) y Toku Operadora SpA (aceptación y procesamiento de pagos con tarjetas). En esta Política, “Toku” se refiere a la entidad que corresponda según el servicio de que se trate.

El presente documento contiene: (i) los Términos de Uso de la Plataforma Toku, y (ii) la Política de Privacidad aplicable al tratamiento de datos personales. Las condiciones comerciales, operacionales, de precios, niveles de servicio, responsabilidad y terminación se rigen por el contrato que cada Cliente o Comercio suscribe con la entidad correspondiente; este documento se centra en el uso de la Plataforma y en la privacidad, y complementa dicho contrato.

## PARTE I: TÉRMINOS DE USO

### 1. Definiciones

Para efectos del presente documento, se entiende por:

- “Toku” o “la Empresa”: indistintamente TOKU SpA y/o TOKU OPERADORA SpA, según el servicio de que se trate.
- “Toku SpA”: entidad del grupo que presta los servicios de recaudación y cobranza (PAC/PAT, transferencia electrónica, botones bancarios, débito directo, mensajería, APIs, portal de pagos, reportes, entre otras); actúa como proveedor tecnológico, agregador e intermediario de interoperabilidad.
- “Toku Operadora SpA”: entidad del grupo que presta los servicios de procesamiento de pagos con tarjetas.
- “Plataforma”: el conjunto de herramientas tecnológicas, sitio web, APIs, interfaces y aplicaciones ofrecidas por el grupo Toku.
- “Cliente Empresa” o “Cliente”: la empresa u organización que contrata los servicios de Toku SpA para gestionar la recaudación de pagos de sus propios clientes.

- “Comercio”: persona natural o jurídica afiliada por Toku Operadora SpA para procesar pagos con tarjetas.
- “Usuario Final” o “Pagador”: la persona natural que paga, autoriza un pago automático o realiza una transacción a través de las plataformas del grupo Toku.
- “Servicios”: los productos y funcionalidades ofrecidos por Toku SpA y Toku Operadora SpA, según corresponda.
- “PAC”: Pago Automático con Cargo en Cuenta Corriente.
- “PAT”: Pago Automático con Tarjeta de Crédito o Débito.
- “Datos Personales”: toda información que identifique o haga identificable a una persona natural.
- “API”: interfaz de programación de aplicaciones que permite la integración de sistemas de terceros con la Plataforma Toku.

## **2. Objeto y Ámbito de Aplicación**

Los presentes Términos de Uso regulan el acceso y uso de la Plataforma del grupo Toku y el tratamiento de datos personales. El detalle de los servicios, precios y condiciones operativas se rige por el contrato suscrito con cada entidad.

Estos términos se aplican tanto a Clientes Empresa, Comercios como a Usuarios Finales, con las especificidades que correspondan a cada categoría.

## **3. Quiénes somos y qué hace cada entidad**

Toku SpA opera una plataforma tecnológica de recaudación y cobranza: inscripción y gestión de PAC/PAT, pagos por transferencia electrónica, botones bancarios y débito directo, comunicaciones de cobranza, APIs, portal de pagos y reportes. No actúa como acreedor, entidad financiera ni registro comercial. Su contraparte es el Cliente.

Toku Operadora SpA presta servicios de procesamiento de pagos con tarjetas: afiliación de comercios, captura, procesamiento, transmisión, conciliación y gestión de la liquidación de transacciones con tarjetas.

## **4. Registro, Cuenta y Acceso**

### **4.1 Formación del consentimiento (nueva subcláusula)**

El Cliente y el Comercio aceptan estos términos al suscribir su respectivo contrato, que los incorpora por referencia indicando su URL y versión vigente .

### **4.2 Requisitos Generales**

Para acceder a los Servicios de Toku, los Clientes y Comercios deben:

- Ser personas jurídicas válidamente constituidas conforme a la legislación vigente.
- Proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el proceso de onboarding.
- Cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad exigidos por Toku.

Los Usuarios Finales deben ser personas naturales mayores de 18 años y titulares de las cuentas bancarias o tarjetas sobre las que autoricen operaciones.

### **4.3 Credenciales y Seguridad**

El Cliente o Usuario Final es responsable de:

- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (usuario, contraseña, claves API y tokens).
- Notificar a Toku de inmediato ante cualquier uso no autorizado o sospecha de compromiso de sus credenciales.
- Implementar medidas razonables de seguridad en sus sistemas para proteger las integraciones con Toku.

La responsabilidad por el uso de credenciales se rige por el contrato suscrito.

## **5. Propiedad Intelectual**

Todos los elementos de la Plataforma —software, código fuente, algoritmos, diseño, marcas, logotipos, interfaces, documentación y contenidos— son propiedad exclusiva de las sociedades del grupo Toku o sus licenciantes, y están protegidos por la Ley N° 17.336 y demás normativa aplicable. El acceso a la Plataforma no otorga derecho de propiedad intelectual alguno. La licencia y condiciones de uso de la API se rigen por el contrato suscrito.

## **PARTE II: POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Esta Política se rige por la Ley N° 19.628 y, a partir de su entrada en vigencia el 1 de diciembre de 2026, por la Ley N° 21.719 sobre protección de datos personales.

## **6. Responsables del tratamiento y roles**

El rol de Toku depende de quién determina la finalidad: (i) como encargado, cuando trata datos de Usuarios Finales por cuenta y según instrucciones del Cliente o Comercio para ejecutar la cobranza o procesar transacciones, siendo el Cliente o Comercio el responsable; y (ii) como responsable, respecto de los tratamientos que determina por sí mismo —prevención de fraude, seguridad, cumplimiento legal y regulatorio (CMF, SII, UAF, reglas de las Marcas, PCI) y mejora de los servicios—.

## **7. Datos Personales que Recopilamos**

## 7.1 Clientes y Comercios

Toku puede tratar datos de sus representantes y personal autorizado: identificación (nombre, RUT, cargo, razón social); contacto corporativo; antecedentes de conocimiento del cliente/comercio (KYC/KYB); datos de acceso (credenciales, claves API, registros); datos bancarios para facturación; y datos de uso (actividad, transacciones, logs).

## 7.2 Usuarios Finales

Respecto de los Usuarios Finales, Toku puede tratar: identificación (nombre, RUT); contacto (correo, teléfono, dirección); en recaudación (Toku SpA): número de cuenta bancaria (cifrado), banco, tipo de cuenta; últimos dígitos de tarjeta (nunca el número completo); datos de transacciones; datos de navegación; y datos de comunicación.

En pagos con tarjetas (Toku Operadora SpA): datos de la transacción (monto, fecha, autorización, estado, contracargos) y datos de la tarjeta en formato tokenizado mediante procesadores certificados PCI DSS y Cifrados, en ambiente Toku certificado PCI DSS Level 1.

## 7.3 Datos que NO Recopilamos

Toku NO almacena: contraseñas de banca en línea; ; salvo obligación legal expresa.

# 8. Finalidades del Tratamiento

## 8.1 Finalidades Principales

- Provisión, gestión y mejora de los Servicios, incluida la ejecución de la recaudación y el procesamiento, conciliación y liquidación de transacciones con tarjetas
- Inscripción, ejecución y gestión de pagos automáticos PAC/PAT.
- Verificación de identidad, conocimiento del cliente/comercio (KYC/KYB) y prevención del fraude.
- Comunicaciones transaccionales (confirmaciones, errores, recordatorios).
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias (CMF, SII, UAF, reglas de las Marcas y estándares PCI).
- Resolución de disputas y atención al cliente.

## 8.2 Finalidades Secundarias (con Consentimiento)

Con consentimiento expreso y separado: comunicaciones comerciales, encuestas, personalización y perfiles de uso agregados y anónimos. Revocable en [privacidad@trytoku.com](mailto:privacidad@trytoku.com), sin afectar la licitud del tratamiento anterior.

# 9. Proveedores Terceros

## 9.1 Uso de Servicios de Proveedores Terceros

Para la provisión de los Servicios, Toku se apoya en proveedores terceros (procesadores de pago, billeteras, redes de tarjetas, infraestructura cloud y comunicaciones), entre ellos: Klap, Getnet, Transbank, Mercado Pago, Apple Inc. (Apple Pay), Google LLC (Google Pay), proveedores cloud certificados PCI DSS y proveedores de comunicaciones. El Cliente acepta los términos de cada Proveedor Tercero. Los términos y condiciones de Apple Pay se encuentran disponibles en el siguiente [link](#).

## **9.2 Uso por el Usuario Final**

Al utilizar métodos de pago operados por proveedores terceros (Apple Pay, Google Pay u otros), el Usuario Final acepta que dicha utilización se sujeta a los términos del respectivo proveedor. Toku no es responsable del funcionamiento ni de las condiciones de los servicios de terceros frente al Usuario Final.

## **9.3 Habilitación y Disponibilidad**

La disponibilidad de los métodos de pago de terceros depende de las aprobaciones y condiciones que dichos proveedores o la normativa impongan, pudiendo Toku habilitarlos, modificarlos o deshabilitarlos cuando ello sea necesario.

## **10. Base Legal del Tratamiento**

Ejecución de un contrato; cumplimiento de obligaciones legales (tributarias, financieras, prevención de lavado de activos); interés legítimo (prevención de fraude, seguridad y mejora, cuando no prevalezcan los derechos del titular); y consentimiento para finalidades secundarias.

## **11. Destinatarios y Transferencias de Datos**

### **11.1 Destinatarios Internos y Encargados**

- Empresas del grupo Toku y filiales, incluidas Toku SpA y Toku Operadora SpA, para los fines descritos.
- Proveedores tecnológicos (cloud, infraestructura, ciberseguridad) como encargados, bajo confidencialidad y DPA.
- Procesadores de pago, operadores de tarjetas, Marcas y redes bancarias para la ejecución y liquidación de transacciones.
- Proveedores de comunicaciones para el envío de notificaciones autorizadas.

### **11.2 Comunicación a Clientes**

Los datos de los Usuarios Finales se comparten con el Cliente o Comercio en la medida necesaria para la relación de cobro. Cada Cliente o Comercio es responsable independiente del tratamiento que realice sobre sus propios clientes.

### **11.3 Transferencias internacionales**

Dado que el grupo Toku opera en Chile, México y Brasil y utiliza proveedores fuera de Chile, los datos pueden transferirse a otras jurisdicciones. Toku adopta las garantías exigidas por la normativa aplicable (cláusulas contractuales, países con nivel adecuado de protección o consentimiento, según corresponda).

#### **11.4 Divulgación a Autoridades**

Toku podrá revelar datos a autoridades cuando sea legalmente requerido (Ministerio Público, CMF, SII, UAF, tribunales, entre otros).

### **12. Derechos de los Titulares (ARCOP)**

Conforme a la Ley N° 19.628 y sus modificaciones y, desde su vigencia, a la Ley N° 21.719, usted tiene derecho a acceso, rectificación, cancelación/eliminación, oposición y portabilidad.

#### **12.1 Cómo Ejercer sus Derechos**

Enviando una solicitud a [privacidad@trytoku.com](mailto:privacidad@trytoku.com), indicando nombre, RUT y el derecho que desea ejercer, y acreditando su identidad. Toku responderá en un plazo máximo de [plazo a confirmar conforme a la Ley N° 21.719]. Cuando Toku actúe como encargado, derivará la solicitud al Cliente o Comercio responsable.

### **13. Cookies y Tecnologías Similares**

Toku utiliza cookies estrictamente necesarias (sin consentimiento), analíticas, funcionales y de marketing (solo con consentimiento previo). Al acceder se presenta un banner que permite aceptar, rechazar o configurar las cookies no esenciales; por defecto, las no esenciales permanecen desactivadas hasta su aceptación.

### **14. Seguridad de los Datos**

Toku adopta medidas técnicas y organizativas: cifrado en tránsito (TLS 1.2+) y en reposo (AES-256 o equivalente); tokenización de datos financieros; control de acceso por roles (mínimo privilegio); auditorías y pruebas de penetración; certificación PCI DSS Nivel 1; gestión de vulnerabilidades; y plan de respuesta a incidentes.

#### **14.1 Notificación de Brechas de Seguridad**

En caso de brecha que afecte datos personales, Toku notificará a los afectados y a las autoridades competentes en los plazos legales y sin dilación. Bajo la Ley N° 21.719, la notificación a la Agencia de Protección de Datos Personales se efectuará dentro de las 72 horas desde que Toku tome conocimiento, y a los titulares cuando exista riesgo para sus derechos.

### **15. Menores de Edad**

Los Servicios se dirigen a mayores de 18 años. Toku no trata conscientemente datos de menores; de detectarlos, los eliminará de inmediato.

## 16. Modificaciones a este documento

Toku podrá modificar este documento para reflejar cambios operativos, técnicos, comerciales, regulatorios o de protección de datos. La versión actualizada estará disponible en el siguiente [link](#) con la fecha de la última actualización.

Las modificaciones entrarán en vigor transcurridos 10 días corridos desde la publicación y el aviso.

Dentro de los 5 días corridos siguientes al aviso, el Cliente o Comercio podrá rechazarlas, en cuyo caso el vínculo se entenderá terminado a la fecha de entrada en vigor, sin penalización, sin perjuicio de las obligaciones pendientes y de lo previsto en el contrato.

Vencido el plazo sin objeción, y continuando el uso de los Servicios, las modificaciones se entenderán aceptadas. No afectarán las operaciones de pago ya iniciadas o finalizadas. Las modificaciones que afecten condiciones esenciales aplicables a Usuarios Finales consumidores requerirán su aceptación expresa.

## 17. Contacto

- Correo electrónico de privacidad: [privacidad@trytoku.com](mailto:privacidad@trytoku.com)
- Sitio web: [www.trytoku.com](http://www.trytoku.com)

Este documento reemplaza y deja sin efecto cualquier versión anterior de los Términos y Condiciones y Política de Privacidad de Toku.