

MOOWKA

Plataforma de comercio electrónico para tiendas locales

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Fecha de entrada en vigor: 27 de febrero de 2026

Operado por: Fernando Garza Medina (Grupo Garzas Azules)

RFC: GAMF051109ID2

Domicilio: Calle 25 entre 30 y 32, No. 269, Montecarlo Norte, Mérida, Yucatán, México

Contacto: moowka@moowka.com

1. INTRODUCCIÓN Y ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “Términos”) regulan el acceso y uso de la plataforma tecnológica denominada Moowka (en adelante, la “Plataforma”), disponible a través del sitio web moowka.com y sus aplicaciones asociadas.

Moowka es una plataforma de software como servicio (SaaS) que permite a comerciantes locales crear y administrar su tienda en línea, gestionar productos, recibir pedidos, procesar pagos y coordinar entregas.

La Plataforma es operada por Fernando Garza Medina, persona física, bajo la marca comercial “Moowka”, parte del grupo de productos “Garzas Azules” (en adelante, el “Proveedor”).

Al registrarse, acceder o utilizar la Plataforma de cualquier manera, el Usuario manifiesta su aceptación expresa e incondicional de los presentes Términos. **Si no está de acuerdo con alguno de estos Términos, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.**

2. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos, se entenderá por:

- **Usuario o Cliente:** Toda persona física o moral que se registra en la Plataforma para utilizar los servicios de Moowka.
- **Cuenta:** El perfil individual creado por el Usuario al registrarse, que incluye sus datos de acceso y configuración.

- **Tienda:** El espacio virtual creado por el Usuario dentro de la Plataforma para exhibir y vender sus productos o servicios.
- **Plataforma:** El software, sitio web, aplicaciones y todos los servicios tecnológicos proporcionados bajo la marca Moowka.
- **Suscripción:** El plan de pago contratado por el Usuario para acceder a los servicios de la Plataforma.
- **Contenido del Usuario:** Todo dato, texto, imagen, fotografía, descripción de producto, categoría, precio y demás información que el Usuario ingrese en la Plataforma.
- **Consumidor Final:** Toda persona que realice compras a través de las tiendas creadas en la Plataforma.
- **Proveedor:** Fernando Garza Medina, operador de Moowka.

3. REGISTRO Y CUENTA

3.1. Requisitos de registro

Para utilizar la Plataforma, el Usuario deberá:

- Ser mayor de edad conforme a la legislación mexicana aplicable (18 años cumplidos) o contar con autorización de su representante legal.
- Proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el proceso de registro.
- Contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Aceptar los presentes Términos y el Aviso de Privacidad.

3.2. Autenticación

El registro y autenticación en la Plataforma se realiza a través de servicios de autenticación de terceros (Google mediante Firebase Authentication). El Usuario es responsable de mantener la seguridad de su cuenta y contraseña asociada a dicho servicio.

3.3. Responsabilidad de la cuenta

El Usuario es el único responsable de todas las actividades que se realicen bajo su cuenta. El Usuario se compromete a notificar de inmediato al Proveedor cualquier uso no autorizado de su cuenta a través de moowka@moowka.com.

Queda prohibido compartir, ceder, transferir o vender las credenciales de acceso a terceros, así como crear múltiples cuentas para un mismo usuario.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Moowka proporciona a sus Usuarios las siguientes funcionalidades principales:

- Creación y personalización de tienda en línea con URL propia (slug personalizado).
- Gestión de productos, categorías, subproductos, imágenes, precios y descripciones.
- Recepción y administración de pedidos en tiempo real.

- Procesamiento de pagos en línea a través de Stripe, pagos en efectivo y otros métodos habilitados.
- Opciones de entrega a domicilio (incluyendo integración con Uber Direct) y recogida en tienda.
- Configuración de horarios de atención, cargos por entrega y diseño de tienda.

4.1. Disponibilidad del servicio

El Proveedor realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la Plataforma disponible de manera continua. Sin embargo, no se garantiza un tiempo de actividad (uptime) del 100%. La Plataforma podrá experimentar interrupciones por mantenimiento, actualizaciones, fallas técnicas o causas de fuerza mayor.

El Proveedor se reserva el derecho de modificar, actualizar, suspender o discontinuar cualquier funcionalidad de la Plataforma en cualquier momento, notificando previamente al Usuario cuando sea razonablemente posible.

5. SUSCRIPCIONES, PAGOS Y FACTURACIÓN

5.1. Plan y precio

La Plataforma ofrece un único plan de suscripción mensual con un costo de \$150.00 MXN (ciento cincuenta pesos mexicanos) más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) aplicable conforme a la legislación fiscal vigente.

5.2. Comisión por transacción

Adicionalmente al costo de suscripción, la Plataforma cobra una comisión del tres por ciento (3%) sobre el subtotal de cada venta realizada a través de la tienda del Usuario cuando el pago se procese mediante tarjeta de crédito o débito. Esta comisión es independiente de las comisiones que el procesador de pagos (Stripe) cobre por el procesamiento de la transacción.

Los cargos por concepto de comisiones de Stripe (procesamiento de tarjeta) serán trasladados al Consumidor Final como parte del monto total de la compra. El Usuario (dueño de la tienda) recibirá el subtotal completo de la orden más el cargo por entrega, menos la comisión del 3% de la Plataforma.

5.3. Periodo de prueba gratuito

Moowka ofrece un periodo de prueba gratuito de sesenta (60) días naturales a partir del registro del Usuario. Durante este periodo, el Usuario tendrá acceso completo a las funcionalidades de la Plataforma sin cargo alguno por concepto de suscripción. La comisión del 3% por transacción seguirá aplicándose durante el periodo de prueba.

Al finalizar el periodo de prueba, el Usuario deberá contratar la suscripción de pago para continuar utilizando los servicios. El periodo de prueba solo podrá utilizarse una vez por Usuario.

5.4. Procesamiento de pagos

Los pagos se procesan a través de Stripe, un procesador de pagos externo. Al proporcionar sus datos de pago, el Usuario acepta los términos de servicio de Stripe. El Proveedor no almacena directamente datos de tarjetas de crédito o débito.

5.5. Renovación automática

Las suscripciones se renovarán automáticamente al final de cada periodo de facturación, salvo que el Usuario cancele su suscripción antes de la fecha de renovación. La cancelación podrá realizarse desde la configuración de la cuenta del Usuario dentro de la Plataforma.

5.6. Política de reembolsos

No se realizarán reembolsos. Los pagos realizados no son reembolsables bajo ninguna circunstancia. Al cancelar una suscripción, el Usuario mantendrá acceso a los servicios hasta el final del periodo de facturación ya pagado.

5.7. Falla en el pago

En caso de que un cobro no pueda procesarse exitosamente, el Proveedor podrá intentar el cobro nuevamente. Si el pago continúa fallando, el acceso a los servicios podrá ser suspendido hasta que se regularice la situación.

5.8. Facturación electrónica

Actualmente, el Proveedor no emite Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI). En caso de que esta funcionalidad se implemente en el futuro, se notificará a los Usuarios oportunamente.

6. LICENCIA DE USO

Sujeto al cumplimiento de los presentes Términos y al pago oportuno de la suscripción correspondiente, el Proveedor otorga al Usuario una licencia:

- **No exclusiva:** otros usuarios pueden acceder simultáneamente a la Plataforma.
- **Limitada:** exclusivamente para los fines previstos en estos Términos.
- **Revocable:** el Proveedor podrá revocarla en caso de incumplimiento.
- **Intransferible:** el Usuario no podrá vender, ceder, sublicenciar ni transferir su derecho de uso.

7. RESTRICCIONES DE USO

El Usuario se compromete a no realizar las siguientes actividades:

- Intentar acceder de manera no autorizada a los sistemas, servidores o redes de la Plataforma.
- Utilizar bots, scrapers, rastreadores u otras herramientas automatizadas no autorizadas para acceder a la Plataforma.

- Realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar cualquier componente del software de la Plataforma.
- Subir, publicar o transmitir contenido ilícito, fraudulento, difamatorio, obsceno o que infrinja derechos de terceros.
- Utilizar la Plataforma para comercializar productos o servicios ilegales o prohibidos por la legislación mexicana.
- Suplantar la identidad de otra persona o entidad.
- Interferir con el funcionamiento normal de la Plataforma o de las tiendas de otros Usuarios.
- Utilizar la Plataforma para enviar correo no deseado (spam) o comunicaciones masivas no solicitadas.

El incumplimiento de estas restricciones podrá resultar en la suspensión o terminación inmediata de la cuenta del Usuario, sin derecho a reembolso.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el software, código fuente, diseños, logotipos, marcas, textos, gráficos, interfaces de usuario y demás materiales de la Plataforma son propiedad exclusiva del Proveedor o de sus licenciantes, y están protegidos por las leyes mexicanas e internacionales en materia de propiedad intelectual e industrial.

El uso de la Plataforma no otorga al Usuario ningún derecho de propiedad sobre los elementos mencionados. El Usuario obtiene únicamente una licencia de uso conforme a lo establecido en la Sección 6.

9. CONTENIDO DEL USUARIO

9.1. Responsabilidad del contenido

El Usuario es el único y exclusivo responsable de todo el Contenido del Usuario que ingrese, publique o transmita a través de la Plataforma, incluyendo sin limitación: nombres de productos, descripciones, precios, fotografías, categorías, información de contacto de su tienda y horarios de atención.

El Usuario declara y garantiza que:

- Todo el contenido ingresado es veraz, preciso y corresponde fielmente a los productos o servicios que ofrece.
- Cuenta con los derechos necesarios para publicar dicho contenido, incluyendo derechos de imagen y propiedad intelectual sobre las fotografías.
- El contenido no infringe derechos de terceros ni viola la legislación aplicable.

9.2. Licencia sobre el contenido

Al subir contenido a la Plataforma, el Usuario otorga al Proveedor una licencia no exclusiva, mundial y libre de regalías para usar, mostrar, reproducir y distribuir dicho contenido únicamente con el propósito de operar y promover la Plataforma y la tienda del Usuario.

10. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

10.1. Datos recopilados

En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) vigente, el Proveedor recopila los siguientes datos personales de los Usuarios:

- Nombre completo.
- Dirección de correo electrónico.
- Número telefónico (cuando sea proporcionado).
- Fotografía de perfil (proporcionada a través del proveedor de autenticación).
- Información de la tienda: nombre, descripción, dirección física, ubicación geográfica, teléfono, horarios de atención.
- Datos de suscripción y facturación procesados a través de Stripe.

10.2. Fundamento legal

El tratamiento de datos personales se realiza con fundamento en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) publicada el 20 de marzo de 2025, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

10.3. Finalidades del tratamiento

Los datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

Finalidades necesarias (no requieren consentimiento adicional):

- Crear y administrar la cuenta del Usuario.
- Proveer los servicios contratados de la Plataforma.
- Procesar pagos, gestionar suscripciones y cobrar comisiones por transacción.
- Mostrar la tienda del Usuario a los Consumidores Finales.
- Enviar comunicaciones relacionadas con el servicio (avisos de cuenta, actualizaciones, notificaciones de pedidos).
- Atender solicitudes de soporte técnico.

Finalidades que requieren consentimiento:

- Enviar comunicaciones promocionales o de marketing sobre Moowka u otros productos del grupo Garzas Azules.
- Utilizar datos agregados y anonimizados para análisis estadísticos y mejora de la Plataforma.

El Usuario podrá manifestar su negativa al tratamiento de sus datos para finalidades que requieren consentimiento, sin que ello tenga como consecuencia que no se le proporcionen los servicios contratados. Para manifestar dicha negativa, el Usuario podrá enviar un correo a moowka@moowka.com.

10.4. Derechos ARCO

De conformidad con la LFPDPPP, el Usuario tiene derecho a Acceder, Rectificar, Cancelar u Oponerse (derechos ARCO) al tratamiento de sus datos personales. Para ejercer estos derechos, el Usuario deberá enviar su solicitud al correo moowka@moowka.com, indicando:

- Nombre completo del titular.
- Correo electrónico asociado a la cuenta.
- Descripción clara y precisa del derecho que desea ejercer.
- Documentos que acrediten su identidad o la representación legal del titular.

El Proveedor dará respuesta en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

10.5. Transferencia de datos

Los datos personales del Usuario podrán ser compartidos con los siguientes terceros, únicamente para las finalidades descritas:

- **Stripe:** para procesamiento de pagos y gestión de suscripciones.
- **Firestore (Google):** para autenticación de usuarios.
- **Supabase:** para almacenamiento de datos y archivos de la Plataforma.
- **Vercel:** para el alojamiento y despliegue de la Plataforma.
- **Uber Direct:** para la coordinación de entregas a domicilio (cuando el Usuario habilite esta función).

10.6. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados durante el tiempo que la cuenta del Usuario permanezca activa y por un periodo adicional razonable para cumplir con obligaciones legales, resolver disputas y hacer cumplir los presentes Términos.

10.7. Cambios al aviso de privacidad

El Proveedor se reserva el derecho de modificar el presente aviso de privacidad. Las modificaciones serán notificadas al Usuario a través de correo electrónico o mediante aviso dentro de la Plataforma.

10.8. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales es Fernando Garza Medina, con domicilio en Calle 25 entre 30 y 32, No. 269, Montecarlo Norte, Mérida, Yucatán, México. Correo de contacto para asuntos de privacidad: moowka@moowka.com.

11. SEGURIDAD

El Proveedor implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas razonables para proteger los datos personales y la información almacenada en la Plataforma contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o destrucción.

No obstante, ninguna transmisión de datos por Internet ni sistema de almacenamiento electrónico es completamente seguro. El Proveedor no puede garantizar la seguridad absoluta de la información.

El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de cualquier actividad que ocurra bajo su cuenta.

12. CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes se comprometen a mantener la confidencialidad de toda información que no sea de dominio público y que haya sido compartida en el marco de la relación contractual. Esta obligación subsistirá aún después de la terminación de la relación entre las partes.

Quedan exceptuadas de esta obligación las revelaciones requeridas por mandato legal, orden judicial o autoridad competente.

13. PROPIEDAD DE LOS DATOS DEL USUARIO

El Usuario es y seguirá siendo el único propietario de todos los datos e información que ingrese en la Plataforma, incluyendo datos de productos, imágenes, descripciones y cualquier otra información de su tienda.

El Proveedor actúa únicamente como encargado del tratamiento de dichos datos y no los utilizará para fines distintos a la prestación de los servicios contratados, salvo de forma agregada y anonimizada para fines estadísticos o de mejora de la Plataforma.

14. GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

14.1. Servicio “tal cual”

La Plataforma se proporciona “TAL CUAL” (“as is”) y “SEGÚN DISPONIBILIDAD” (“as available”). El Proveedor no otorga garantías expresas ni implícitas de ningún tipo, incluyendo, sin limitación, garantías de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular, exactitud de resultados o ausencia de interrupciones.

14.2. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la legislación mexicana aplicable, la responsabilidad total del Proveedor por cualquier daño derivado del uso de la Plataforma estará limitada al monto total pagado por el Usuario durante los últimos tres (3) meses anteriores al evento que dio origen al reclamo.

El Proveedor no será responsable por:

- Daños indirectos, incidentales, especiales, consecuentes o punitivos.
- Pérdida de ingresos, datos, beneficios o clientes del Usuario.
- Interrupciones del servicio causadas por terceros (Stripe, Vercel, Supabase, Firebase, Uber Direct).
- Actos u omisiones de los Consumidores Finales.
- Contenido publicado por el Usuario en su tienda.

15. INDEMNIZACIÓN

El Usuario se obliga a indemnizar, defender y mantener indemne al Proveedor, sus directivos, empleados y colaboradores frente a cualquier reclamación, demanda, daño, pérdida, responsabilidad, costo o gasto (incluyendo honorarios de abogados) que surjan de:

- El uso indebido de la Plataforma por parte del Usuario.
- El incumplimiento de los presentes Términos.
- La violación de derechos de terceros.
- El contenido publicado por el Usuario en su tienda.
- Las relaciones comerciales entre el Usuario y los Consumidores Finales.

16. TERMINACIÓN

16.1. Cancelación por el Usuario

El Usuario podrá cancelar su cuenta en cualquier momento desde la configuración de su cuenta o enviando una solicitud a moowka@moowka.com. La cancelación de la suscripción surtirá efecto al final del periodo de facturación vigente.

16.2. Terminación por el Proveedor

El Proveedor podrá suspender o cancelar la cuenta del Usuario de manera inmediata y sin previo aviso en caso de:

- Violación de los presentes Términos.
- Uso fraudulento o ilícito de la Plataforma.
- Falta de pago reiterada.
- Solicitud de autoridad competente.

16.3. Efectos de la terminación

Una vez terminada la relación, el Proveedor:

- Desactivará la tienda y cuenta del Usuario.
- Conservará los datos del Usuario por un periodo de treinta (30) días naturales, durante el cual el Usuario podrá solicitar la exportación de su información.
- Transcurrido dicho plazo, procederá a la eliminación definitiva de los datos conforme a la normatividad aplicable.

17. COMUNICACIONES

Las notificaciones entre las partes se realizarán preferentemente por correo electrónico. Las comunicaciones del Proveedor serán enviadas a la dirección de correo electrónico registrada en la cuenta del Usuario.

El Usuario podrá contactar al Proveedor a través de moowka@moowka.com. Las comunicaciones se considerarán recibidas el día hábil siguiente a su envío.

18. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

El Proveedor se reserva el derecho de modificar los presentes Términos en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en la Plataforma.

En caso de modificaciones sustanciales, el Proveedor notificará a los Usuarios con al menos quince (15) días naturales de anticipación a través de correo electrónico o aviso dentro de la Plataforma. El uso continuado de la Plataforma después de la entrada en vigor de las modificaciones constituirá aceptación de las mismas.

19. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos se rigen e interpretan conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo el Código de Comercio, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

Para la resolución de cualquier controversia derivada de los presentes Términos, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Mérida, Yucatán, México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

20. SERVICIOS DE TERCEROS

La Plataforma integra y depende de servicios proporcionados por terceros. El uso de estos servicios está sujeto a sus propios términos y condiciones:

- **Stripe:** procesamiento de pagos (<https://stripe.com/legal>).
- **Firebase/Google:** autenticación (<https://firebase.google.com/terms>).

- **Supabase:** base de datos y almacenamiento (<https://supabase.com/terms>).
- **Vercel:** alojamiento web (<https://vercel.com/legal/terms>).
- **Uber Direct:** servicio de entregas (sujeto a términos de Uber).

El Proveedor no es responsable del funcionamiento, políticas de privacidad o disponibilidad de estos servicios de terceros.

21. ACUERDO COMPLETO

Los presentes Términos, junto con el Aviso de Privacidad y cualquier política adicional publicada en la Plataforma, constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y el Proveedor en relación con el uso de la Plataforma, y sustituyen cualquier acuerdo, comunicación o representación anterior, ya sea oral o escrita.

Si alguna disposición de los presentes Términos fuera declarada nula o inaplicable por autoridad competente, las disposiciones restantes mantendrán su plena vigencia y efecto.

22. CONTACTO

Para cualquier duda, aclaración, queja o ejercicio de derechos relacionados con los presentes Términos, el Usuario podrá comunicarse con el Proveedor a través de:

Moowka – Grupo Garzas Azules

Operado por: Fernando Garza Medina

RFC: GAMF051109ID2

Domicilio: Calle 25 entre 30 y 32, No. 269, Montecarlo Norte, Mérida, Yucatán, México

Correo electrónico: moowka@moowka.com

Última actualización: 27 de febrero de 2026