

Términos y condiciones

Condiciones para usar Kaffe como consumidor y conocer el alcance y los precios de Kaffe Service para comercios.

Última actualización: 8 de septiembre de 2026

01. Aceptación

Estos términos regulan el uso de la app Kaffe, el sitio kaffe.com.mx y los servicios digitales dirigidos a consumidores, e incluyen la descripción y política de precios de Kaffe Service para comercios. Al descargar la app, crear una cuenta, navegar, consultar cafeterías, realizar un pedido, usar recompensas o contactar soporte, aceptas las condiciones que correspondan al servicio utilizado.

02. Proveedor del servicio

Kaffe es operado por Kevin Guerra Xochihua, RFC GUXK00021298A, con domicilio fiscal en Andros 26-B, Villas del Prado, C.P. 63173, Tepic, Nayarit, México, y actividad relacionada con desarrollo de software, aplicaciones, marketplace para cafeterías y restaurantes, comercio por internet y servicios de entrega de alimentos preparados mediante aplicaciones informáticas.

- Los reportes, aclaraciones y sugerencias relacionados con la app se atienden desde la cuenta del usuario dentro de la app Kaffe, mediante los mecanismos de soporte disponibles.
- Los medios de contacto generales de Kaffe son contacto@kaffe.com.mx y +52 56 5314 4110, teléfono y WhatsApp.
- Kaffe habilita pagos con tarjeta dentro de la app mediante Openpay, según disponibilidad técnica, operativa y comercial.

03. Qué es Kaffe

Kaffe es una plataforma digital que permite descubrir cafeterías, consultar menús, ordenar productos para recoger o consumir conforme a la disponibilidad de cada cafetería, dar seguimiento a pedidos y acceder a beneficios o recompensas.

- Kaffe Service es la app para la operación de comercios: reúne menú, inventario, mesas, equipo, preparación, ventas, promociones, lealtad, analítica y herramientas de inteligencia artificial. La comandera y el punto de venta son módulos de Kaffe Service, no la totalidad del producto.
- Kaffe opera como plataforma tecnológica y canal digital. No prepara alimentos, no administra las cafeterías y no sustituye al establecimiento que vende los productos.
- Las cafeterías participantes son responsables de sus productos, ingredientes, alérgenos, precios, disponibilidad, promociones propias, horarios, preparación, calidad, higiene, atención y cumplimiento operativo.
- Algunas funciones pueden estar disponibles sólo en ciertas ciudades, sucursales, horarios, sistemas operativos, versiones de la app o cafeterías afiliadas.

04. Comercios y establecimientos comerciales independientes

Los comercios, establecimientos comerciales, sucursales, marcas, cocinas y operadores visibles en Kaffe son negocios independientes. Salvo que se indique expresamente lo contrario, no son propiedad de Kaffe, no son administrados por Kaffe y no actúan como empleados, socios, representantes, agentes, franquiciatarios o dependientes de Kaffe.

- Cada comercio o establecimiento comercial conserva responsabilidad directa sobre su operación, personal, permisos, licencias, precios, preparación, empaque, entrega en mostrador, trato al cliente, higiene, seguridad, información de productos, disponibilidad, promociones y cumplimiento legal.
- Kaffe puede facilitar tecnología, exhibición digital, cobro, confirmaciones, soporte, reportes y comunicación, pero no controla la cocina, almacén, manipulación de alimentos, instalaciones físicas, capacitación sanitaria, ingredientes ni decisiones operativas diarias de cada comercio o establecimiento comercial.
- La publicación de un comercio o establecimiento comercial en Kaffe no implica certificación sanitaria, garantía de calidad, aval absoluto, sociedad comercial con el establecimiento ni asunción de sus obligaciones legales frente a consumidores o autoridades.

05. Cuenta del usuario

- Para usar ciertas funciones puedes necesitar una cuenta con información veraz, actual y suficiente.
- Eres responsable de proteger tus credenciales, dispositivos y métodos de autenticación.
- Las operaciones realizadas mediante una cuenta podrán asociarse inicialmente con su titular conforme a los registros técnicos disponibles, sin perjuicio del derecho del usuario a reportar accesos, cargos u operaciones no reconocidas y solicitar su investigación.
- Kaffe podrá suspender, limitar o bloquear temporal o definitivamente cuentas, pedidos, beneficios o métodos de pago cuando existan indicios razonables de fraude, uso indebido, acceso no autorizado, abuso de promociones, contracargos irregulares, afectación a terceros o incumplimiento de estos términos.
- Debes avisarnos de inmediato si detectas accesos no autorizados, cargos desconocidos, operaciones no reconocidas o uso indebido de tu cuenta.

06. Menores de edad y productos con restricción

Las funciones que impliquen creación de cuenta, celebración de operaciones, uso de métodos de pago, ubicación o contratación de productos o servicios están dirigidas a personas mayores de edad o a quienes legalmente puedan realizar dichas operaciones. Las personas menores de edad deberán utilizarlas bajo responsabilidad de su madre, padre o tutor, conforme a la legislación aplicable.

- La persona adulta responsable será responsable por el uso de la cuenta, pedidos, pagos, recolección de productos y comunicaciones realizadas por la persona menor de edad.
- Los productos sujetos a edad mínima, permisos especiales o restricciones legales sólo podrán ofrecerse cuando Kaffe lo habilite expresamente y existan controles razonables de verificación, disponibilidad y cumplimiento aplicable.
- Kaffe podrá bloquear, cancelar o restringir pedidos cuando detecte uso indebido por menores, falta de controles, productos restringidos, riesgo legal o incumplimiento de estas condiciones.

07. Pedidos

- Todo pedido queda sujeto a aceptación, inventario, horario, capacidad operativa y confirmación de la cafetería correspondiente.
- Antes de confirmar una compra se mostrará la información disponible sobre productos, precios, cargos, descuentos, total estimado y condiciones relevantes.
- Una vez confirmado el pedido, la cafetería inicia su preparación. Los tiempos mostrados son estimaciones y pueden variar por carga operativa, disponibilidad, aclaraciones o causas fuera del control razonable de Kaffe.
- Debes revisar el nombre de la cafetería, sucursal, productos, cantidades, personalizaciones, horario de recolección y total antes de confirmar.

08. Recolección, entrega y consumo

Salvo que la app indique expresamente otra modalidad, los pedidos se realizan para recolección o consumo conforme a la operación de la cafetería seleccionada. El usuario debe acudir a la sucursal indicada, presentar la información necesaria y recoger el pedido en el horario o ventana estimada.

- Kaffe no será responsable por pérdida de calidad, temperatura, textura, derrames, retrasos, falta de recolección o deterioro del producto cuando el usuario no acuda oportunamente o cuando la causa sea ajena al funcionamiento de la app.
- Si Kaffe habilita entrega a domicilio o logística de terceros, esa modalidad podrá sujetarse a reglas, tiempos, cargos, cobertura, responsabilidades y condiciones adicionales visibles antes de confirmar el pedido.
- La cafetería es responsable del empaque inicial y entrega del producto en condiciones razonables al usuario o al responsable de la logística, según la modalidad aplicable.

09. Salud, higiene e inocuidad alimentaria

La preparación, conservación, empaque, higiene, inocuidad, información de alérgenos, manipulación, temperaturas, limpieza, permisos y cumplimiento sanitario de alimentos y bebidas corresponden a la cafetería que ofrece y entrega el producto.

- Cada cafetería debe cumplir la Ley General de Salud, la NOM-251-SSA1-2009 sobre prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, y cualquier regulación federal, estatal o local aplicable, incluyendo disposiciones de la Ciudad de México cuando opere ahí.
- Kaffe no diagnostica, inspecciona físicamente, prepara, prueba, conserva, transporta ni verifica cada alimento o bebida antes de su entrega al consumidor.
- Si tienes alergias, intolerancias, restricciones médicas, embarazo, condiciones de salud o dudas sobre ingredientes, debes confirmarlo directamente con la cafetería antes de comprar o consumir.
- Ante una emergencia médica, intoxicación, reacción alérgica o riesgo inmediato para la salud, debes contactar servicios de emergencia y autoridades sanitarias. Kaffe dará seguimiento documental y operativo al reporte dentro del alcance de la app, pero no sustituye atención médica ni autoridad sanitaria.

10. Información alimentaria y no asesoría médica

La información de productos, ingredientes, etiquetas, fotografías, beneficios, recomendaciones, preferencias o filtros de búsqueda se proporciona para facilitar la experiencia de compra, pero no constituye asesoría médica, nutricional, sanitaria, dietética ni garantía de compatibilidad con condiciones personales de salud.

- Las cafeterías son responsables de informar ingredientes, alérgenos, preparación, porciones, disponibilidad y características del producto cuando esa información se muestre o sea solicitada.
- El usuario es responsable de decidir si un producto es adecuado para sus alergias, intolerancias, restricciones, dieta, medicamentos, embarazo, edad o condición médica.
- Kaffe podrá corregir u ocultar información alimentaria cuando detecte errores o riesgos, pero no garantiza que toda información de terceros sea completa, actualizada o libre de omisiones.

11. Productos prohibidos o restringidos

Kaffe no permite que la app se utilice para ofrecer, promover, vender o entregar productos ilícitos, peligrosos, falsificados, robados, no autorizados, que infrinjan derechos de terceros o que requieran permisos no acreditados por la cafetería participante.

- Quedan prohibidos, entre otros, drogas, sustancias controladas, medicamentos sin autorización aplicable, productos que prometan efectos terapéuticos no autorizados, armas, productos robados, productos falsificados, bienes de procedencia ilícita y cualquier artículo prohibido por ley.
- La venta de alcohol, tabaco, vapeadores, suplementos, productos regulados o bienes sujetos a edad mínima sólo podrá habilitarse cuando Kaffe lo permita expresamente y existan controles, permisos y validaciones aplicables.
- Kaffe podrá rechazar, ocultar, pausar o retirar productos, menús, cafeterías, promociones o cuentas cuando detecte riesgo legal, sanitario, reputacional, de seguridad, fraude, abuso, información engañosa o incumplimiento de estas condiciones.
- Si un usuario identifica un producto ilícito, riesgoso o sospechoso en la app, debe reportarlo desde su cuenta en la app Kaffe para revisión prioritaria. Si no puede acceder a la app, podrá usar contacto@kaffe.com.mx o +52 56 5314 4110.

12. Pagos, cargos y comprobantes

- Los pagos con tarjeta realizados dentro de la app Kaffe para clientes son procesados mediante Openpay. Kaffe no te pedirá CVV, número completo de tarjeta u otros datos sensibles de pago fuera de los flujos seguros de Openpay.
- Cuando pagues con tarjeta, la operación quedará sujeta a validaciones, tiempos, reglas antifraude, autorizaciones, rechazos, reversos, autenticación, disponibilidad bancaria y disponibilidad técnica de Openpay.
- Los precios de los productos se muestran en pesos mexicanos salvo que se indique algo distinto. Los impuestos, cargos, comisiones o ajustes aplicables a una compra deben ser visibles antes de confirmarla. La oferta actual de Kaffe Service sin mensualidad y la comisión de Kaffe según el origen de la venta se describen en la sección Kaffe Service: módulos y precios.
- Si solicitas factura por alimentos o bebidas, Kaffe puede recopilar y enviar de forma segura tus datos fiscales a la cafetería que realizó la venta. La cafetería es responsable de emitir el CFDI al consumidor dentro de sus plazos y obligaciones; Kaffe no factura esa compra ni sustituye al comercio como emisor.

- Kaffe puede rechazar o cancelar operaciones cuando detecte riesgo de fraude, error evidente, uso no autorizado, falla de pago, indisponibilidad o incumplimiento de estos términos.

13. Contracargos, pagos no reconocidos y fraude

Si presentas un contracargo, desconocimiento de pago, aclaración bancaria o reclamación ante el proveedor de pago, Kaffe podrá revisar registros de pedido, confirmación, cuenta, dispositivo, soporte, entrega, comprobantes de Openpay y comunicaciones relacionadas para atender la aclaración.

- Kaffe podrá suspender cuentas, limitar métodos de pago, cancelar beneficios o rechazar nuevos pedidos cuando existan contracargos reiterados, reportes falsos, uso de tarjetas ajenas, abuso de promociones, simulación de fallas, manipulación de evidencias o indicios razonables de fraude.
- El inicio de una aclaración bancaria no obliga automáticamente a Kaffe o a la cafetería a entregar un reembolso adicional si el pedido fue confirmado, preparado, entregado o consumido conforme a la información disponible.
- Kaffe podrá cooperar con Openpay, bancos, autoridades y cafeterías para prevenir fraude, recuperar cargos indebidos, preservar evidencia y proteger a consumidores y comercios legítimos.

14. Kaffe Service: módulos y precios

Kaffe Service reúne las herramientas para operar un comercio en una sola app. La comandera y el punto de venta forman parte de sus módulos, junto con las demás funciones de operación y gestión disponibles.

- Kaffe Service no tiene mensualidad.
- Herramientas incluidas actualmente: Menú e inventario; Mesas y equipo; Comandera y POS; Preparación; Promociones y lealtad; Analítica.
- Sin cargos por módulo ni por usuarios adicionales.
- Tus ventas directas en mostrador o mesa, gestionadas en Kaffe Service, no generan comisión de Kaffe, ya sea que cobres en efectivo, transferencia o terminal.
- Pedir desde el menú QR no genera comisión de Kaffe.
- La única comisión de Kaffe aplica a las ventas originadas en la app Kaffe para clientes. Es variable y se acuerda previamente con cada comercio.
- La comisión la paga el comercio, no el cliente. Tarifa variable, acordada previamente.
- La comisión depende del origen de la venta, no del medio de pago ni de su gestión posterior en Kaffe Service.
- Las tarifas del banco o proveedor de tu terminal son independientes de Kaffe y se rigen por tu contrato con ese proveedor.
- La oferta corresponde a las herramientas incluidas actualmente en Kaffe Service. No incluye dispositivos ni servicios contratados con terceros.
- Los productos, módulos o servicios adicionales que se lancen en el futuro pueden tener condiciones distintas. Cualquier oferta futura con costo se informará por separado y requerirá la aceptación expresa del comercio antes de generar un cargo. Esta previsión no modifica las condiciones ya acordadas.

15. Precios, publicidad e información comercial

Kaffe busca mostrar precios, características, cargos, disponibilidad y condiciones de compra de forma clara antes de confirmar una operación. La cafetería participante es responsable de la veracidad, actualización y legalidad de los precios, menús, fotografías, promociones, descripciones, restricciones y disponibilidad que proporcione o apruebe para mostrarse en la app.

- Kaffe podrá solicitar correcciones, retirar publicaciones, suspender promociones o pausar una cafetería cuando detecte precios manifiestamente erróneos, prácticas comerciales engañosas, cargos no transparentes, discriminación, productos inexistentes, diferencias injustificadas o posibles incumplimientos de la normativa de protección al consumidor.
- Si existe discrepancia entre la app y el establecimiento, Kaffe revisará el caso con la información disponible y podrá facilitar aclaraciones, ajustes o cancelaciones cuando proceda.
- Nada en estos términos limita derechos irrenunciables del consumidor sobre información clara, precios exhibidos, comprobantes, garantías aplicables, bonificaciones o reclamaciones ante autoridades competentes.

16. Inventario, disponibilidad y errores del comercio

El comercio administra y actualiza desde Kaffe Service su inventario, disponibilidad, menú, precios, promociones y horarios. Es responsable de que esa información corresponda a su operación real, de desactivar productos agotados y de pausar la recepción de pedidos cuando no pueda atenderlos.

- Kaffe proporciona las herramientas digitales, pero no realiza conteos físicos ni controla las existencias o la capacidad de preparación de cada sucursal. Los faltantes y errores de captura o actualización atribuibles al comercio son responsabilidad del comercio.
- La cafetería debe verificar la disponibilidad antes de aceptar o confirmar un pedido. Si no puede cumplirlo, debe informarlo al consumidor y atender la cancelación, devolución o solución que proceda conforme a la ley, sin sustituir productos ni aplicar cargos adicionales sin su consentimiento.
- Kaffe puede facilitar la comunicación y la gestión técnica de aclaraciones, ajustes o devoluciones, sin asumir por ello la administración del inventario ni la operación de la cafetería.
- Los errores evidentes de precio, las fallas técnicas y las operaciones confirmadas se revisarán conforme a la información ofrecida, la evidencia disponible y la legislación aplicable. Esta distribución de funciones no excluye responsabilidades legalmente exigibles a Kaffe, incluidas las derivadas de fallas imputables a la plataforma, ni limita los derechos irrenunciables del consumidor.

17. Cancelaciones, devoluciones y aclaraciones

- Las cancelaciones dependen del estado del pedido, el tiempo transcurrido, la preparación iniciada, las políticas visibles de la cafetería y la normativa aplicable.
- Si recibes un producto incorrecto, incompleto, defectuoso o con un problema atribuible a la cafetería, podrás reportarlo desde tu cuenta en la app Kaffe para que se revise la aclaración.
- Las devoluciones o ajustes aprobados pueden procesarse mediante el mismo método de pago u otro mecanismo razonable, sujeto a tiempos de bancos, pasarelas y proveedores.
- Kaffe podrá solicitar evidencia razonable como número de pedido, fotografías, descripción del problema, comprobantes o datos técnicos para atender una aclaración.

18. Procedimiento de reportes y reclamaciones

Para reportar un problema, reclamación o sugerencia relacionada con la app o una operación realizada mediante Kaffe, el usuario debe iniciar sesión en su cuenta y usar los mecanismos de soporte disponibles dentro de la app con la mayor información posible.

- El reporte debe incluir, cuando sea posible, número de pedido, cafetería, sucursal, fecha, monto, método de pago, descripción clara del problema, fotografías, comprobantes y cualquier dato útil para revisar el caso.
- Los medios externos contacto@kaffe.com.mx y +52 56 5314 4110 pueden utilizarse para contacto general, imposibilidad de acceso a la cuenta o seguimiento razonable, pero Kaffe podrá solicitar que el reporte se vincule a la cuenta del usuario para verificar identidad, operación y evidencia.
- Kaffe acusará recibo por un medio razonable y dará seguimiento conforme a la prioridad del caso, disponibilidad de información, respuesta de la cafetería, reglas de Openpay o proveedor de pago y naturaleza del incidente.
- Kaffe podrá cerrar reportes duplicados, incompletos, ofensivos, fraudulentos, imposibles de verificar o no relacionados con operaciones realizadas mediante la app.
- Los reportes de riesgo sanitario, producto ilícito, fraude, violencia, discriminación, acoso, amenaza, daño físico o posible delito podrán recibir tratamiento prioritario y activar medidas preventivas sobre cuentas, productos o cafeterías.

19. Cierre voluntario de cuenta

El usuario podrá solicitar el cierre de su cuenta mediante los mecanismos disponibles en la app. Si no puede acceder a su cuenta, podrá contactar a Kaffe en contacto@kaffe.com.mx o +52 56 5314 4110 para recibir orientación. El cierre no afectará pedidos en curso, aclaraciones, pagos pendientes, contracargos, investigaciones de fraude, obligaciones legales ni registros cuya conservación resulte necesaria conforme a la legislación aplicable, seguridad, prevención de abuso, defensa de derechos o cumplimiento de estos términos.

20. Atención, seguimiento e incidentes

Kaffe se compromete a ofrecer atención y seguimiento razonable desde la cuenta del usuario dentro de la app para incidentes relacionados con la app, pedidos, pagos, cuentas, reportes de cafeterías, reclamos de productos, aclaraciones, sugerencias y situaciones públicas o sensibles vinculadas con operaciones realizadas mediante Kaffe.

- Kaffe podrá abrir tickets, solicitar evidencia, contactar a la cafetería, revisar registros de la app, canalizar reportes al proveedor de pago, documentar el caso y comunicar avances razonables al usuario.
- El seguimiento de Kaffe no implica aceptación automática de responsabilidad por hechos imputables a cafeterías, proveedores, usuarios, autoridades, terceros, plataformas externas o causas fuera del control razonable de Kaffe.
- Cuando el reporte involucre riesgo sanitario, producto ilícito, fraude, violencia, discriminación, acoso, amenaza, daño físico, posible delito o incumplimiento grave, Kaffe podrá pausar productos, bloquear cuentas, suspender cafeterías, preservar evidencia y cooperar con autoridades competentes.
- Kaffe no garantiza resultados específicos, compensaciones automáticas, eliminación de publicaciones externas, sanciones a terceros ni resolución favorable en todos los casos; cada caso se analizará conforme a evidencia, ley aplicable, reglas de pago y condiciones de la cafetería.

21. Promociones, puntos y recompensas

- Las promociones, cupones, puntos, niveles, recompensas o beneficios se sujetan a las reglas, vigencias, restricciones, cafeterías participantes y disponibilidad indicadas en la app.
- Los beneficios no son dinero en efectivo, no generan intereses y no son transferibles salvo que Kaffe lo permita expresamente.
- Kaffe o la cafetería participante pueden corregir, limitar o cancelar beneficios otorgados por error, fraude, abuso, duplicidad, falla técnica o incumplimiento de condiciones.
- Cuando una promoción sea de una cafetería, esa cafetería será responsable de su disponibilidad, reglas comerciales y cumplimiento frente al consumidor.

22. Información de cafeterías y productos

La app puede mostrar menús, imágenes, descripciones, precios, horarios, ubicación, disponibilidad, reseñas, calificaciones, etiquetas, promociones e información proporcionada por cafeterías o terceros. Procuramos mantenerla ordenada y útil, pero puede cambiar sin previo aviso.

- Si tienes alergias, restricciones alimentarias o dudas sobre ingredientes, debes confirmarlo directamente con la cafetería antes de consumir.
- Las imágenes pueden ser ilustrativas o variar respecto del producto entregado por razones de preparación, presentación, empaque o disponibilidad.
- La ubicación, mapas, rutas y tiempos estimados pueden depender de servicios de terceros y de la configuración de tu dispositivo.

23. Atención presencial y conducta de cafeterías

La atención presencial, trato al consumidor, tiempos en mostrador, limpieza del local, seguridad del establecimiento, comportamiento del personal, disponibilidad física del producto, empaques y experiencia dentro de la cafetería son responsabilidad de la cafetería participante.

- Kaffe no será responsable por mala atención, trato inadecuado, demoras presenciales, conflictos dentro del establecimiento, accidentes en el local, conducta del personal de la cafetería o decisiones operativas ajenas a la app.
- Si recibimos reportes razonables y verificables sobre mala atención, discriminación, abuso, violencia, acoso, riesgos de seguridad o prácticas ilegales, Kaffe podrá investigar dentro de su alcance tecnológico y tomar medidas sobre la presencia de la cafetería en la plataforma.
- Kaffe podrá retirar visibilidad, limitar funciones, suspender pedidos o terminar la relación digital con una cafetería cuando su conducta afecte la seguridad, confianza, reputación, legalidad o experiencia de la comunidad.

24. Uso aceptable de la app

- No debes usar Kaffe para actividades ilegales, fraudulentas, abusivas, discriminatorias o que afecten a otros usuarios, cafeterías, repartidores, proveedores o sistemas.
- No está permitido manipular pedidos, beneficios, métodos de pago, ubicaciones, cuentas, APIs, inventarios, reseñas, recompensas o cualquier elemento técnico de la plataforma.

- No debes intentar acceder sin autorización a sistemas, datos, cuentas, infraestructura, código, paneles administrativos o información de terceros.
- Kaffe puede limitar, suspender o cancelar cuentas, pedidos, beneficios o accesos cuando detecte abuso, fraude, riesgo de seguridad, reclamos repetidos de mala fe o incumplimiento de estos términos.

25. Contenido y comunicaciones del usuario

Si publicas reseñas, comentarios, mensajes, fotografías, reportes o cualquier contenido dentro de Kaffe o sus canales, declaras que cuentas con derechos suficientes y que dicho contenido es veraz, lícito y respetuoso.

- Kaffe puede moderar, ocultar o retirar contenido que sea falso, ofensivo, discriminatorio, ilegal, fraudulento, invasivo de privacidad, publicitario no autorizado o contrario a estos términos.
- Autorizas a Kaffe a alojar, procesar, mostrar, adaptar técnicamente y usar ese contenido en la medida necesaria para operar, mejorar, proteger y promocionar la plataforma.

26. Polémicas, reseñas y crisis públicas

Si surge una queja pública, publicación viral, denuncia, reseña, controversia, nota de prensa, señalamiento en redes sociales o crisis reputacional relacionada con una cafetería, un pedido, un producto o un usuario, Kaffe podrá actuar como canal tecnológico de seguimiento, preservación de evidencia y moderación dentro de la app.

- Kaffe no está obligado a representar legalmente a cafeterías o usuarios, emitir comunicados por terceros, aceptar responsabilidad por declaraciones externas, borrar contenido de plataformas ajenas, litigar disputas públicas ni asumir obligaciones de relaciones públicas de una cafetería independiente.
- Kaffe podrá mantener neutralidad pública mientras revisa información disponible, sin que esa neutralidad implique desatención, aceptación de hechos, encubrimiento, respaldo a una parte o renuncia de derechos.
- Cuando exista riesgo para consumidores, marca, seguridad, legalidad o confianza en la plataforma, Kaffe podrá limitar funciones, retirar contenido, suspender cafeterías, bloquear cuentas, conservar registros y cooperar con autoridades o proveedores relevantes.

27. Servicios de terceros

Kaffe se integra con Openpay para procesamiento de pagos con tarjeta dentro de la app, así como con proveedores de mapas, analítica, notificaciones, nube, autenticación, atención al cliente, tiendas de aplicaciones u otros servicios externos. Esos terceros pueden tener sus propios términos, políticas, disponibilidad, cargos y reglas.

28. Privacidad y datos personales

El tratamiento de datos personales se describe en el Aviso de privacidad de Kaffe. Al usar funciones de cuenta, ubicación, pedidos, recompensas, soporte o comunicaciones, tus datos se tratarán conforme a ese aviso y a las preferencias disponibles en la app.

29. Comunicaciones electrónicas

Kaffe podrá enviar comunicaciones necesarias para operar la cuenta y la app, incluyendo confirmaciones de registro, estados de pedido, comprobantes, alertas de seguridad, avisos legales, soporte, cambios relevantes del servicio y mensajes relacionados con operaciones realizadas. Las comunicaciones promocionales, novedades o campañas comerciales estarán sujetas a las autorizaciones, preferencias y mecanismos de exclusión que correspondan.

30. Propiedad intelectual

Kaffe, sus marcas, logotipos, interfaces, textos, diseños, software, bases de datos, documentación, fotografías, contenidos y demás elementos de la plataforma pertenecen a Kaffe o a sus licenciantes. El uso de la app no te otorga derechos de propiedad sobre esos elementos.

31. Disponibilidad y cambios

Kaffe realiza esfuerzos razonables para mantener la app disponible y funcional. Pueden existir interrupciones por mantenimiento, actualizaciones, incidentes de nube, internet, energía, seguridad, proveedores externos, fuerza mayor o causas fuera de nuestro control razonable. Podemos modificar, pausar o retirar funciones para mejorar el servicio, cumplir obligaciones o proteger la plataforma.

32. Modificación de estos términos

Kaffe podrá modificar estos términos cuando sea necesario por cambios legales, regulatorios, operativos, tecnológicos, de seguridad, comerciales o del funcionamiento de la app. La versión vigente indicará su fecha de actualización. Cuando un cambio sea material y legalmente corresponda, Kaffe procurará comunicarlo mediante la app, correo electrónico, sitio web u otro medio razonable antes de que produzca efectos.

33. Caso fortuito y fuerza mayor

Kaffe no será responsable por incumplimientos, retrasos o interrupciones causados por eventos fuera de su control razonable, incluyendo fallas generales de internet, telecomunicaciones, energía, nube, sistemas bancarios o proveedores críticos; ciberataques; desastres naturales; emergencias sanitarias; actos de autoridad; cambios regulatorios; conflictos sociales; bloqueos; fallas de plataformas de terceros; o cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor, sin afectar derechos que legalmente correspondan al consumidor.

34. Responsabilidad

Kaffe responderá frente a consumidores en la medida que corresponda conforme a la ley aplicable y al rol que desempeñe en cada operación. En la medida permitida por la legislación aplicable, Kaffe no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, fallas atribuibles a terceros, errores del usuario, indisponibilidad de cafeterías, calidad, higiene, inocuidad, preparación, ingredientes, alérgenos, atención presencial, conducta del personal o productos a cargo de cafeterías independientes, ni por eventos fuera de su control razonable.

35. Responsabilidad por uso indebido

El usuario será responsable por daños, reclamaciones, sanciones, cargos, pérdidas o gastos derivados de uso fraudulento, ilegal, abusivo, automatizado o no autorizado de su cuenta; falsedad en reportes; manipulación de promociones; contracargos indebidos; contenido ilícito; afectación a terceros; o incumplimiento de estos términos, en la medida permitida por la ley aplicable.

36. Derechos del consumidor

Nada en estos términos limita derechos irrenunciables que te correspondan como consumidor conforme a la legislación mexicana aplicable. Procuraremos ofrecer información clara, mecanismos de atención dentro de la app y medios de contacto generales para atender aclaraciones relacionadas con operaciones realizadas en la app.

37. Registros y evidencia digital

Los registros que efectivamente sean generados o tratados por Kaffe, como confirmaciones, correos, notificaciones, tickets, identificadores de pedido, bitácoras, direcciones IP, identificadores de dispositivo, ubicación aproximada cuando el usuario la habilite, metadatos, estados de pedido, comprobantes de Openpay, respuestas de cafeterías, fechas, horas y eventos técnicos, podrán utilizarse como evidencia de operaciones, instrucciones, pagos, entregas, aclaraciones, accesos y comunicaciones, conforme al Aviso de privacidad y la legislación aplicable.

38. Ley aplicable

Estos términos se interpretan conforme a las leyes mexicanas, incluyendo la normativa federal de protección al consumidor, comercio electrónico, datos personales, salud e inocuidad alimentaria, así como disposiciones estatales o locales aplicables, incluyendo Ciudad de México cuando la cafetería, el usuario o la operación se ubiquen en dicha entidad. En caso de controversia, las partes procurarán resolverla primero mediante los mecanismos de atención disponibles en la app y los medios de contacto generales de Kaffe, sin perjuicio de los derechos que correspondan ante autoridades competentes.

39. Cesión, sucesión y operación futura

Kaffe podrá transferir la operación de la plataforma y, cuando legalmente proceda, los derechos y obligaciones derivados de estos términos a una sociedad controladora, subsidiaria, afiliada, sucesora, adquirente del negocio o persona moral que continúe la operación de Kaffe, respetando los derechos del consumidor y las obligaciones aplicables en materia de datos personales.

40. Separabilidad y no renuncia

Si alguna disposición de estos términos se considera inválida, ilegal o inexigible por autoridad competente, las demás disposiciones conservarán su validez en la medida permitida por la ley. La falta de ejercicio inmediato de un derecho por parte de Kaffe no se entenderá como renuncia a ejercerlo posteriormente.

41. Contacto

Los reportes, aclaraciones y sugerencias relacionados con pedidos, cuenta o uso de la app se atienden desde la cuenta del usuario dentro de la app Kaffe. Los medios de contacto generales de Kaffe son contacto@kaffe.com.mx y +52 56 5314 4110, disponible como teléfono y WhatsApp.