

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

# Términos y Condiciones de Uso para Consumidores

Documento aplicable al uso de la aplicación Kaffe, sus servicios digitales para consumidores, pedidos realizados en la app, pagos con tarjeta procesados mediante Openpay, beneficios, soporte y demás funcionalidades disponibles para usuarios finales.

## IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR Y ALCANCE

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.

La versión vigente de este documento corresponde a la actualización del 10 de agosto de 2026 y puede consultarse en [kaffe.com.mx/terminos-y-condiciones](https://kaffe.com.mx/terminos-y-condiciones).

Los medios de contacto generales de Kaffe son [contacto@kaffe.com.mx](mailto:contacto@kaffe.com.mx) y +52 56 5314 4110, teléfono y WhatsApp. 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.

Este documento regula operaciones de consumo realizadas por medios electrónicos mediante Kaffe. No regula la incorporación, administración comercial o contratación interna de comercios, establecimientos comerciales, cafeterías o restaurantes afiliados, salvo por las referencias necesarias para explicar el servicio frente al consumidor.

## CLÁUSULA 1. Aceptación

Estos términos regulan el uso de la app Kaffe, el sitio [kaffe.com.mx](https://kaffe.com.mx) y los servicios digitales dirigidos a consumidores. Al descargar la app, crear una cuenta, navegar, consultar cafeterías, realizar un pedido, usar recompensas o contactar soporte, aceptas estas condiciones.

## CLÁUSULA 2. 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](mailto: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.

---

### CLÁUSULA 3. **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 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.

---

### CLÁUSULA 4. **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.

---

### CLÁUSULA 5. **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.

---

## CLÁUSULA 6. 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.

---

## CLÁUSULA 7. 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.

---

## CLÁUSULA 8. 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.

---

## CLÁUSULA 9. **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.

---

## CLÁUSULA 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.

---

## CLÁUSULA 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](mailto:contacto@kaffe.com.mx) o +52 56 5314 4110.
- 

## **CLÁUSULA 12. Pagos, cargos y comprobantes**

- Los pagos se realizan con tarjeta dentro de la app y 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 se muestran en pesos mexicanos salvo que se indique algo distinto. Pueden existir impuestos, cargos, comisiones o ajustes visibles antes de confirmar la operación.
  - Si necesitas factura o comprobante fiscal, deberás proporcionar datos correctos dentro de los plazos y canales habilitados por la cafetería, Kaffe o el proveedor que corresponda.
  - 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.
- 

## **CLÁUSULA 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.
- 

## **CLÁUSULA 14. 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.
- 

#### **CLÁUSULA 15. Errores evidentes, inventario y disponibilidad**

Puede haber errores técnicos, humanos o de actualización en precios, inventario, fotografías, promociones, horarios, direcciones, disponibilidad o características de productos. Kaffe procurará corregirlos cuando los detecte o sean reportados.

- Cuando exista un error evidente de precio, producto inexistente, inventario agotado, sucursal cerrada, promoción vencida, duplicidad, falla técnica o imposibilidad de preparación, Kaffe o la cafetería podrán cancelar el pedido y gestionar la devolución o ajuste que proceda.
  - Si el error no es evidente para el consumidor y la operación fue confirmada, Kaffe revisará el caso conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la información mostrada, la evidencia disponible y las condiciones particulares del pedido.
  - Kaffe no garantiza disponibilidad permanente de cafeterías, menús, productos, promociones, beneficios, horarios o métodos de pago.
- 

#### **CLÁUSULA 16. 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.
- 

#### **CLÁUSULA 17. 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](mailto: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.
- 

#### **CLÁUSULA 18. 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](mailto: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.

---

#### **CLÁUSULA 19. 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.
- 

#### **CLÁUSULA 20. 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.
- 

## **CLÁUSULA 21. 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.
- 

## **CLÁUSULA 22. 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.
- 

## **CLÁUSULA 23. 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.

---

## CLÁUSULA 24. **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.

---

## CLÁUSULA 25. **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.

---

## CLÁUSULA 26. **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.

---

## CLÁUSULA 27. **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.

---

## CLÁUSULA 28. **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.

---

## CLÁUSULA 29. **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.

---

## CLÁUSULA 30. **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.

---

## CLÁUSULA 31. **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.

---

## CLÁUSULA 32. **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.

---

## CLÁUSULA 33. **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.

---

## CLÁUSULA 34. **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.

---

### CLÁUSULA 35. **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.

---

### CLÁUSULA 36. **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.

---

### CLÁUSULA 37. **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.

---

### CLÁUSULA 38. **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.

---

### CLÁUSULA 39. **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.

---

### CLÁUSULA 40. **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](mailto:contacto@kaffe.com.mx) y +52 56 5314 4110, disponible como teléfono y WhatsApp.

---

Kaffe · Términos y Condiciones de Uso para Consumidores · Documento emitido para consulta en México. Este documento debe revisarse junto con el Aviso de Privacidad vigente, las condiciones visibles de cada pedido y la información comercial mostrada antes de confirmar una operación dentro de la app.