

Aviso de privacidad

Aquí explicamos quién trata tus datos, para qué los necesita y cómo ejercer tus derechos. Usar Kaffe no implica aceptar publicidad ni autorizar usos ajenos al servicio. Este aviso comprende Kaffe Consumer, Kaffe Service, el menú QR, el sitio web y los canales de atención, según las funciones que utilices.

Versión 4 | Actualización: 21/09/2026

Versión publicada. Consulta la versión vigente en kaffe.com.mx/aviso-de-privacidad

1. Quién es responsable

Kaffe es operado por INTEOC Soluciones Integrales de Ingeniería y Tecnología de Occidente, con domicilio en Andros 26 B, Villas del Prado, Tepic, Nayarit, C.P. 60173, México. Teléfono de contacto: +52 1 56 5314 4110.

- Kaffe decide el tratamiento necesario para administrar sus cuentas, plataforma, seguridad, atención y relación comercial. Cuando un comercio utiliza Kaffe para tratar datos exclusivamente por su cuenta, el comercio decide esas finalidades y Kaffe actúa como encargado conforme a instrucciones documentadas.
- El comercio que atiende tu pedido es responsable de los usos de datos que decide por su cuenta. Puedes consultar su identidad en la sucursal o pedirla mediante soporte. La distribución de funciones no elimina las obligaciones que correspondan a cada parte.

2. Qué datos utilizamos

Sólo recabamos los datos pertinentes para la función utilizada. No todos los datos son obligatorios para todas las personas.

- Cuenta y contacto: nombre, apellidos, correo, identificador de usuario y, cuando lo proporcionas, teléfono. Si eliges Google, recibimos el identificador y los datos de perfil autorizados; no tu contraseña de Google.
- Operación: pedidos y personalizaciones, reservas, mesas, solicitudes de atención, favoritos, beneficios, historial de soporte y archivos que envíes.

- Comercios y equipo: identidad y función de colaboradores, sucursal, información de representación, datos fiscales, contratos, firmas y cuenta bancaria cuando sean necesarios para contratar o liquidar operaciones.
- Pagos: referencias de cliente, tarjeta tokenizada y transacción, marca y terminación de tarjeta, importe, estado de cobro, devolución y conciliación. No solicitamos números completos de tarjeta ni CVV por soporte.
- Dispositivo y seguridad: IP, registros de sesión y acceso, versión de aplicación, sistema operativo, identificadores técnicos y token de notificaciones. Los permisos de cámara, micrófono, fotos o ubicación se utilizan para la función autorizada.
- Preferencias opcionales: datos demográficos, ubicación, comentarios, audio o imágenes que decidas aportar a una función disponible. Puedes omitirlos cuando no sean indispensables para ella.

3. Datos sensibles y notas de alergias

No necesitamos datos sensibles para abrir una cuenta. Una nota sobre alergias o salud puede contener datos sensibles: no la incluyas en campos generales ni dictes información médica de terceros. Si una función específica solicita esos datos, deberá explicar su finalidad y obtener el consentimiento expreso y por escrito exigible, salvo una excepción legal. Su comunicación al comercio se limitará a la instrucción necesaria para atender el pedido.

- Una instrucción digital no sustituye confirmar ingredientes y riesgos con el establecimiento. Kaffe no ofrece asesoría médica.
- La autenticación biométrica del dispositivo, cuando una función la permita, no implica que Kaffe reciba tu huella o rostro. Un servicio distinto que trate biométricos deberá informarse y habilitarse por separado; este aviso no lo autoriza anticipadamente.

4. Ubicación y permisos del dispositivo

Con tu autorización, la ubicación permite buscar sucursales cercanas o mostrar distancias. No se requiere seguimiento continuo para usar Kaffe. Puedes retirar permisos desde los ajustes del dispositivo; dejará de funcionar sólo aquello que los necesite. Autorizar notificaciones del sistema no equivale a aceptar promociones.

5. Datos de pago

Los datos necesarios para tokenizar y procesar la tarjeta se transmiten mediante los mecanismos del proveedor de pagos. Kaffe conserva referencias para operar y aclarar el pago, no el PAN completo ni el CVV. La información financiera o patrimonial requiere consentimiento expreso o una excepción legal aplicable. La finalidad y el proveedor deben identificarse al utilizar el medio de pago.

- Los proveedores financieros pueden actuar como responsables independientes respecto de las finalidades que les correspondan. Sus avisos complementan, pero no sustituyen, las obligaciones de Kaffe.

6. Para qué necesitamos tus datos

Tratamos los datos necesarios para prestar y proteger el servicio solicitado y cumplir obligaciones derivadas de la relación contigo.

- Crear y autenticar la cuenta, administrar permisos, recuperar acceso y atender solicitudes de suspensión, reactivación o eliminación.
- Mostrar sucursales y menús, gestionar pedidos y reservas, personalizaciones, pagos, devoluciones, liquidaciones y beneficios solicitados.
- Comunicar estados del pedido, avisos de cuenta y seguridad, recibos y respuestas de soporte; atender reclamaciones y ejercer o defender derechos.
- Prevenir fraude y accesos indebidos, investigar incidentes, registrar operaciones y mantener la continuidad y seguridad del servicio.
- Administrar contratos, información fiscal y bancaria, contabilidad y obligaciones legales que efectivamente correspondan a Kaffe.

7. Promociones y usos opcionales

Las promociones, campañas, recomendaciones comerciales y segmentación no indispensables se manejan por separado de los avisos operativos. No condicionamos las funciones esenciales a aceptar estas finalidades.

- Puedes negarte desde el inicio, cambiar tus preferencias en las opciones disponibles o escribir a contacto@kaffe.com.mx. La baja de publicidad no cancela tu cuenta.
- No compartiremos datos para campañas propias de un tercero sin el consentimiento que corresponda. Seguir o guardar un comercio no constituye autorización ilimitada para otros usos.
- La negativa o revocación no afecta los tratamientos ya realizados lícitamente ni los estrictamente necesarios para una operación pendiente.

8. Proveedores y funciones asistidas

Utilizamos proveedores de alojamiento, bases de datos, correo, notificaciones, autenticación, soporte y herramientas técnicas, bajo obligaciones de confidencialidad, seguridad y uso limitado a las instrucciones aplicables. Pueden operar en México o en otros países. No todos los proveedores son encargados: el papel depende del tratamiento que efectivamente realizan.

- Si activas dictado o una función de inteligencia artificial, el audio, texto o imagen y el contexto mínimo necesario pueden procesarse por proveedores de esas funciones. No dictes credenciales, datos bancarios completos ni información sensible innecesaria. Las propuestas operativas requieren revisión humana.
- Antes de habilitar un proveedor o una finalidad nueva evaluamos su necesidad, condiciones y medidas de protección. Una referencia genérica a proveedores no autoriza un cambio de finalidad incompatible.

9. Con quién compartimos datos

No vendemos datos personales. Comunicamos sólo la información necesaria y con la base jurídica correspondiente. Cuando la transferencia requiera consentimiento, se solicitará antes de realizarla y se informará su finalidad.

- Al comercio seleccionado: los datos necesarios para preparar y entregar el pedido, atender la reserva, gestionar un beneficio solicitado o resolver una reclamación vinculada a esa operación.
- A participantes del pago: referencias y evidencia necesarias para autorizar, conciliar, devolver o aclarar operaciones y atender obligaciones propias del sistema de pagos.
- A autoridades: la información exigida mediante una solicitud competente o una obligación legal; las solicitudes se revisan antes de entregar datos.
- A un sucesor del negocio: únicamente si el cambio puede realizarse lícitamente, manteniendo las obligaciones de protección y comunicando lo que corresponda. No es una autorización anticipada para usos nuevos o incompatibles.
- Cuando opere una excepción legal al consentimiento, se documentará su fundamento. Los destinatarios deberán recibir el aviso y asumir las obligaciones aplicables al tratamiento transferido.

10. Cookies y tecnologías similares

Las tecnologías necesarias permiten mantener sesiones, seguridad y funcionamiento básico. Los mecanismos de analítica o publicidad no indispensables deben informarse y sujetarse a las preferencias o al consentimiento exigible antes de activarse. No se presume su aceptación por usar una función esencial.

- Puedes administrar cookies desde tu navegador y permisos desde el dispositivo. Bloquear una tecnología necesaria puede impedir la función que depende de ella. Para conocer o limitar otros usos escribe a contacto@kaffe.com.mx.

11. Conservación y eliminación de la cuenta

Conservamos cada categoría de datos sólo durante su finalidad o el plazo legal aplicable. Al finalizar, corresponde su supresión, bloqueo para responsabilidades pendientes o disociación efectiva. Los registros de órdenes, contabilidad, contratos y reclamaciones pueden requerir conservación separada del perfil de acceso; no se reutilizarán para publicidad por ese motivo.

- Eliminar la cuenta revoca el acceso y desvincula el perfil conforme al procedimiento disponible; no borra necesariamente documentos que deban conservarse por ley. Puedes solicitar la explicación de lo conservado y ejercer tus derechos.
- Una huella criptográfica del correo utilizada para seguridad o prevención de abuso no se considerará anónima si permite vincular o comprobar una identidad. Su uso debe ser limitado, proporcional, protegido y revisable; no autoriza conservación indefinida por conveniencia.
- Las copias de respaldo se sujetan a su ciclo de sustitución y controles de acceso. Una restauración no debe reactivar cuentas eliminadas ni usos previamente revocados.

12. Tus derechos y cómo ejercerlos

Puedes pedir acceso, rectificación, cancelación u oposición (ARCO), revocar un consentimiento o limitar usos no necesarios escribiendo a contacto@kaffe.com.mx. No necesitas mantener una cuenta activa para hacerlo. El procedimiento de eliminación también está disponible en <https://kaffe.com.mx/eliminar-cuenta>.

- Revocar un consentimiento no tiene efectos retroactivos. Si un tratamiento resulta necesario para cumplir una obligación legal, explicaremos su fundamento y alcance; no basta invocar genéricamente seguridad o una operación pendiente.

13. Procedimiento y plazos ARCO

Envía tu nombre, un medio de respuesta, el derecho que deseas ejercer y la información que permita localizar los datos. Para rectificar, explica la corrección y acompaña lo que la sustente. Verificaremos tu identidad o representación mediante información proporcional, por un canal adecuado.

- Comunicaremos la determinación en un máximo de 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud. Si procede, la haremos efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes a la comunicación. Los plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias lo justifiquen, informando el motivo.
- El ejercicio es gratuito, salvo los gastos de envío, reproducción u otros supuestos permitidos por la ley. Una solicitud incompleta se atenderá conforme al procedimiento aplicable, indicando qué información falta.
- Si se niega total o parcialmente una solicitud, se explicarán los motivos y el fundamento. Puedes acudir a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, autoridad competente conforme a la legislación vigente, para ejercer los medios de protección correspondientes.

14. Dejar de recibir publicidad

Utiliza la opción de baja de la comunicación, las preferencias disponibles o escribe a contacto@kaffe.com.mx. Atenderemos la solicitud sin exigir eliminar la cuenta. Los mensajes estrictamente necesarios para seguridad, operaciones y obligaciones legales pueden continuar, separados de la publicidad.

15. Seguridad e incidentes

Aplicamos medidas administrativas, técnicas y físicas acordes con los riesgos para evitar accesos, pérdidas y tratamientos no autorizados. Las credenciales y permisos deben protegerse también en los dispositivos. Ningún sistema es infalible; esto no excluye nuestras obligaciones de seguridad ni responsabilidad por fallas imputables.

- Si una vulneración afecta significativamente tus derechos patrimoniales o morales, te informaremos de forma inmediata conforme a la ley y proporcionaremos información para que puedas tomar medidas de protección. Cuando Kaffe actúe como encargado, comunicará el incidente al responsable y cooperará en su atención.

16. Personas menores de edad

Las funciones de contratación y pago están dirigidas a quienes cuentan con capacidad legal. No buscamos recabar datos de menores sin la intervención y autorización que legalmente corresponda. Si eres madre, padre o tutor y detectas un tratamiento indebido, escribe a contacto@kaffe.com.mx para revisarlo y adoptar las medidas procedentes.

17. Actualizaciones del aviso

La versión vigente y su fecha están en <https://kaffe.com.mx/aviso-de-privacidad>. Conservamos las versiones anteriores para trazabilidad. Comunicaremos los cambios relevantes por los canales aplicables; una finalidad nueva que requiera consentimiento no se habilita sólo por cambiar este aviso. La publicación no modifica retroactivamente los consentimientos otorgados.

18. Contacto de privacidad y soporte

Privacidad, derechos ARCO y preferencias: contacto@kaffe.com.mx. Soporte de cuenta y operaciones: soporte@kaffe.com.mx. Comunicaciones legales: contacto@kaffe.com.mx. Si no puedes ingresar a Kaffe, puedes utilizar estos correos directamente.