

Términos y condiciones

Estas condiciones explican cómo usar Kaffe, qué corresponde a la plataforma y qué corresponde al comercio. Lee el total y las condiciones de cada operación antes de confirmarla. Ninguna cláusula limita derechos irrenunciables de las personas consumidoras.

Versión 5 | Actualización: 21/09/2026

Versión publicada. Consulta la versión vigente en kaffe.com.mx/terminos-y-condiciones

1. Alcance y aceptación

Estos términos regulan Kaffe Consumer, el sitio y las funciones de pedidos, reservas y beneficios que se habiliten. La cuenta y las operaciones se sujetan a las condiciones presentadas al aceptarlas. Consultar una página o contactar soporte no constituye por sí solo autorización de un cargo, aceptación de publicidad ni renuncia de derechos. La relación profesional con cada comercio se documenta además en su contrato y anexos aceptados.

2. Quién presta el servicio

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.

- Puedes contactar a Kaffe en soporte@kaffe.com.mx para operaciones y en contacto@kaffe.com.mx para comunicaciones legales. No es obligatorio iniciar sesión para presentar una reclamación.

3. Qué hace Kaffe

Kaffe permite consultar comercios y menús, realizar pedidos y reservas, seguir su atención y usar beneficios. Kaffe Service reúne las herramientas de operación del comercio, incluida comandera, punto de venta, preparación, mesas, inventario y administración. La disponibilidad depende de la sucursal y de las funciones habilitadas.

- Kaffe presta el servicio tecnológico y puede facilitar el cobro y la atención de incidencias. El comercio identificado en la operación vende y prepara sus productos. Cada parte responde por las funciones que realmente desempeña y las obligaciones que le atribuya la ley.

4. El comercio que atiende tu pedido

Cada comercio es independiente y conserva su operación, personal, precios, inventario, permisos y obligaciones por sus productos. Su presencia en Kaffe no implica que sea propiedad de la plataforma ni una certificación sanitaria. Esta distribución no excluye la responsabilidad que corresponda a Kaffe por su propia intervención.

5. Cuenta y acceso seguro

Proporciona datos veraces y protege tu acceso. Puedes utilizar las opciones de autenticación disponibles; si eliges Google, Kaffe no recibe tu contraseña de Google. Los registros de una cuenta pueden apoyar una investigación, pero no hacen irrefutable que una operación haya sido autorizada.

- Reporta accesos o cargos desconocidos desde soporte o por correo. Una reclamación de buena fe no es motivo de sanción.
- Ante indicios verificables de fraude, acceso indebido o riesgo grave, Kaffe puede aplicar medidas proporcionales. Comunicará el motivo y cómo solicitar revisión, salvo que una obligación legal o investigación justifique reservar temporalmente información.

6. Capacidad y restricciones de edad

Las funciones de contratación y pago requieren capacidad legal. Cuando intervenga una persona menor de edad, debe existir la autorización y representación que corresponda. No se habilitarán productos restringidos sin controles y permisos aplicables. Una descripción en el menú no sustituye esas condiciones.

7. Revisar y confirmar un pedido

Antes de confirmar, revisa sucursal, productos, cantidades, opciones, modalidad, horario, descuentos y total. El comercio debe confirmar que puede atenderlo; una solicitud o autorización bancaria no equivale por sí misma a aceptación ni entrega.

- El total confirmado incluye los impuestos y cargos informados. No se añadirán productos, sustituciones ni importes sin tu aceptación.
- Si la disponibilidad cambia o el comercio no puede cumplir, se comunicará la situación y se gestionará la solución, cancelación o devolución procedente. Los tiempos de preparación son estimaciones, sin eliminar las obligaciones asumidas.

8. Recoger o consumir en sucursal

La modalidad y la sucursal se muestran antes de confirmar. Acude en la ventana indicada o comunica cualquier problema. La calidad, conservación y entrega corresponden a quienes efectivamente intervienen. La falta de recolección se revisará conforme a las condiciones informadas y la ley; no justifica por sí sola cualquier penalización.

- Una modalidad futura de entrega a domicilio deberá mostrar antes de contratar su cobertura, costo y responsable. Estos términos no la dan por habilitada.

9. Alimentos, higiene y alérgenos

El comercio debe cumplir la normativa sanitaria aplicable e informar de manera veraz sobre sus productos. Kaffe no prepara ni inspecciona físicamente los alimentos. Si tienes una alergia o restricción, confirma ingredientes y posible contaminación cruzada con el establecimiento antes de consumir.

- Una nota de pedido no garantiza ausencia de alérgenos. Ante una emergencia busca atención médica inmediata; después puedes reportar el caso para seguimiento. Kaffe conservará y canalizará la información pertinente dentro de su función.

10. Información alimentaria

Las descripciones, filtros y sugerencias ayudan a elegir, pero no son diagnóstico ni asesoría médica. El comercio responde por la información que publica y Kaffe por sus propias obligaciones al presentarla. Ninguna advertencia autoriza información engañosa ni elimina derechos por un producto inseguro.

11. Productos y conductas no permitidos

No se permite ofrecer productos ilícitos, falsificados, peligrosos o que carezcan de permisos exigibles. Las categorías restringidas sólo podrán habilitarse si son legales y existen los controles necesarios. Reporta un riesgo desde la operación o en soporte@kaffe.com.mx. La revisión puede implicar retirar el producto o limitar preventivamente la cuenta de manera proporcional.

12. Pago, autorización y recibos

Los medios disponibles se muestran en la operación. La autorización puede reservar temporalmente fondos; el cargo y su estado se confirman conforme al proveedor. Si un pago queda pendiente de verificación, no lo repitas sin revisar su estado o contactar soporte.

- No compartas PAN completo, CVV, contraseñas ni códigos bancarios con soporte. Kaffe no los necesita para aclarar una transacción.
- El recibo de Kaffe documenta la operación y no sustituye un CFDI. El comercio emite directamente la factura de su venta al consumidor; puedes solicitarla al establecimiento. Kaffe emite los comprobantes que correspondan a sus propios servicios.

13. Cargos desconocidos y aclaraciones

Puedes acudir a tu banco y a soporte cuando desconozcas un cargo. Kaffe revisará la evidencia necesaria y colaborará con los participantes del pago. No se aplican sanciones sólo por reclamar de buena fe. Una devolución y un contracargo por la misma operación deben conciliarse para evitar pagos duplicados, sin impedir los derechos de reclamación.

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 renta, mensualidad ni mínimo mensual. Los módulos incluidos y los usuarios adicionales no generan un cargo separado.
- Las ventas cobradas en efectivo, transferencia directa, CoDi, Clip o terminal externa no generan comisión Kaffe, aunque se registren en Service o se hayan solicitado desde Consumer o el menú QR.
- La comisión de Kaffe corresponde únicamente a pagos procesados mediante Openpay dentro de las funciones habilitadas de Kaffe. La paga el comercio conforme a las condiciones aceptadas para el comercio y la sucursal; no se añade como cargo oculto al consumidor.
- La tarifa puede ser porcentual por rangos, fija por rangos o fija por pago. Se determina sobre la venta cobrada después de descuentos, sin propina y antes del costo del procesador, sin restar el IVA incluido en el precio de venta. El rango aplica al total de esa base; una cuota fija se cobra una vez por pago comisionable y no se cobra si la base es cero.
- La comisión se expresa antes de su IVA, que se desglosa por separado. Los costos e impuestos del procesador son conceptos independientes, conforme al acuerdo y la conciliación de cada operación.
- Una devolución confirmada revierte proporcionalmente la comisión y su IVA originalmente cobrados, incluidos los ajustes de centavos; no aplica otro escalón ni una nueva cuota fija. Cada pago conserva sus condiciones originales.
- Un anuncio «desde» identifica una tarifa inicial disponible, no una tarifa universal. La asignación administrativa de una tarifa no sustituye su aceptación comercial.
- La oferta incluye las herramientas habilitadas de menú, inventario, mesas, equipo, comandera, POS, preparación, promociones, lealtad y analítica. Dispositivos, servicios de terceros y adicionales contratados expresamente se rigen por su propio alcance y precio.
- Cualquier nuevo cargo o ampliación de la comisión a otros medios exige información y aceptación expresa antes de aplicarse. No modifica retroactivamente operaciones o acuerdos anteriores.

15. Precios e información clara

El comercio mantiene sus precios, características y condiciones. Kaffe debe presentarlos de forma comprensible, con total y cargos antes de confirmar. Si existe una diferencia, se revisará lo ofrecido y aceptado conforme a la ley; no se resolverá automáticamente en perjuicio del consumidor por llamarla error de captura.

16. Disponibilidad y sustituciones

El comercio controla sus existencias y capacidad; las herramientas digitales no sustituyen el conteo físico. Debe desactivar productos agotados y verificar disponibilidad al aceptar. No puede sustituir un producto ni aumentar el cargo sin aceptación del consumidor. Las fallas imputables a Kaffe se atienden dentro de sus propias responsabilidades.

17. Cancelaciones, devoluciones y soluciones

Las condiciones visibles antes de comprar y el estado del pedido se consideran junto con los derechos legales aplicables. Iniciar la preparación no elimina el derecho a reclamar un incumplimiento, producto defectuoso, incorrecto o inseguro.

- Puedes solicitar la solución procedente desde la orden o por correo. La evidencia requerida debe ser pertinente y proporcional; la imposibilidad de ingresar no impide reclamar.
- Las devoluciones aprobadas se tramitan por el medio correspondiente y se informa su estado. Un medio alternativo requiere tu acuerdo cuando proceda. Los tiempos del banco no autorizan a negar una devolución debida.

18. Cómo pedir ayuda

Escribe desde la orden afectada o a soporte@kaffe.com.mx. Incluye, si los tienes, referencia, sucursal, fecha y descripción; no envíes información bancaria sensible. Kaffe podrá pedir datos razonables para verificar identidad y operación, informar avances y canalizar el caso al responsable.

- No es necesario agotar este canal antes de acudir a tu banco, PROFECO u otra autoridad competente. La atención no reduce plazos ni derechos legales.
- Los reportes duplicados podrán unificarse sin perder evidencia. Un reporte incompleto debe permitir aclaración razonable, no cerrarse para eludir una obligación.

19. Eliminar tu cuenta

Puedes solicitar la eliminación desde la cuenta o en <https://kaffe.com.mx/eliminar-cuenta>. Si no puedes acceder, utiliza soporte. Se revocan accesos y medios vinculados conforme al proceso aplicable; los registros sujetos a conservación legal o una controversia se mantienen separados y con uso limitado, según el aviso de privacidad.

- La eliminación no extingue una deuda o devolución legítima ni te impide ejercer derechos. Las medidas contra abuso de registros repetidos deben poder revisarse y no convierten una solicitud de privacidad en fraude.

20. Seguimiento de incidentes

Kaffe documentará el caso y colaborará dentro de su función tecnológica y de atención. Un riesgo sanitario, discriminación, violencia, fraude o acceso indebido requiere atención prioritaria y puede justificar medidas preventivas. No prometemos un resultado favorable en todos los casos, pero sí atender las obligaciones que nos correspondan.

21. Promociones y recompensas

Cada beneficio debe identificar al responsable, productos, sucursales, vigencia, requisitos, límites y disponibilidad. Los puntos son unidades de recompensa: no dinero, depósito, rendimiento ni equivalencia fija en pesos.

- Una promoción del comercio obliga a éste dentro de sus condiciones y la ley. Una promoción de Kaffe obliga a Kaffe en su propio alcance.
- Las correcciones por error o abuso deben justificarse. No se desconocen retroactivamente beneficios adquiridos legítimamente ni se alteran promociones aceptadas en perjuicio de derechos aplicables.

22. Menús, imágenes y mapas

Las imágenes ilustrativas deben identificarse sin inducir a error sobre características relevantes. Los mapas y tiempos son orientativos. La actualización del menú no cambia por sí misma el precio o contenido de una operación ya aceptada.

23. Atención en el establecimiento

El comercio responde por su local, personal y atención presencial. Puedes reportar hechos vinculados a una operación; Kaffe revisará la información disponible y adoptará medidas dentro de la plataforma cuando corresponda. No se excluyen responsabilidades propias de Kaffe ni se impide acudir a autoridades.

24. Uso permitido y medidas de seguridad

No se permite fraude, discriminación, acceso no autorizado, manipulación de órdenes o beneficios, explotación de vulnerabilidades ni afectación a terceros. Las restricciones serán proporcionales al riesgo, con registro de motivo y posibilidad de revisión cuando legalmente proceda. No se sanciona una crítica o reclamación legítima.

25. Contenido que compartes

Conservas los derechos sobre tu contenido. Autorizas su alojamiento y presentación en la medida necesaria para la función solicitada. Su uso como testimonio, publicidad o campaña requiere autorización separada cuando corresponda. La moderación de contenido ilícito o que vulnere derechos no permite ocultar críticas legítimas sólo por ser desfavorables.

26. Reseñas y controversias públicas

Kaffe puede preservar evidencia y moderar sus propios espacios conforme a reglas objetivas. No representa legalmente al comercio ni controla publicaciones en plataformas ajenas. La protección de la marca no justifica silenciar reclamaciones legítimas o evitar obligaciones de atención.

27. Servicios de terceros

Los medios de pago, autenticación, mapas y otros proveedores tienen sus propias condiciones en lo que les corresponda. Se identifican al utilizar la función pertinente. Sus fallas no liberan automáticamente a Kaffe de sus obligaciones ni permiten imponer cargos no aceptados.

28. Privacidad

El aviso en <https://kaffe.com.mx/aviso-de-privacidad> explica finalidades, destinatarios, conservación y derechos. Aceptar estos términos no sustituye consentimientos específicos ni autoriza finalidades secundarias. Para privacidad escribe a contacto@kaffe.com.mx.

29. Avisos operativos y publicidad

Los avisos de cuenta, pedido, pago, seguridad y soporte se distinguen de promociones. Puedes retirar la autorización comercial sin perder funciones esenciales. El permiso de notificaciones del dispositivo no equivale a autorización general para marketing.

30. Propiedad intelectual

El software y materiales de Kaffe pertenecen a sus titulares y se facilita una autorización limitada de uso para el servicio. No adquieres el código ni la marca; tampoco cedes por ello tus datos, creaciones o derechos legales. Las restricciones respetan las excepciones previstas en la ley.

31. Continuidad del servicio

Pueden existir mantenimientos e incidentes. Kaffe deberá atenderlos con diligencia e informar los efectos relevantes. Un cambio de función no autoriza desconocer operaciones aceptadas. Las funciones asistidas por IA son propuestas sujetas a revisión humana y no sustituyen asesoría profesional.

32. Cambios a estas condiciones

La versión publicada indica su fecha. Los cambios relevantes se informarán antes de aplicarse cuando corresponda y requerirán aceptación expresa cuando la ley o la naturaleza del cambio lo exijan. No se modificarán retroactivamente operaciones aceptadas ni se autoriza a Kaffe a sustraerse unilateralmente de obligaciones. Puedes dejar de usar funciones futuras sin renunciar a derechos ya adquiridos.

33. Eventos fuera del control razonable

La parte afectada por un caso fortuito o fuerza mayor debe acreditar su incidencia y mitigar los efectos. No todo error técnico, ataque o falla de un proveedor constituye automáticamente una exención. Se mantienen los derechos y remedios legales aplicables.

34. Responsabilidad de cada parte

Kaffe responde por sus actos y por las obligaciones que le correspondan conforme a su intervención real. El comercio responde por su operación y productos. Ninguna advertencia libera a Kaffe de responsabilidad civil legalmente exigible, traslada al consumidor una obligación propia ni excluye responsabilidad por dolo o derechos irrenunciables.

35. Daños por uso indebido

Los daños atribuibles a fraude o conducta ilícita se reclamarán con fundamento y evidencia, por los procedimientos aplicables. No se presumen por usar una cuenta, ejercer una aclaración o presentar una queja. No se autoriza el cargo unilateral de sanciones, honorarios o importes indeterminados a un medio de pago.

36. Derechos que conservas

Conservas tus derechos de información, seguridad, cumplimiento, devolución, bonificación y reclamación en los supuestos legales. Puedes acudir a PROFECO y a las autoridades competentes sin renunciar a otros medios. Ninguna condición interna reduce plazos de prescripción ni impone formalidades ilegales para reclamar.

37. Constancias y registros digitales

Las confirmaciones, referencias y registros pertinentes pueden acreditar una operación. Se conservarán con controles de integridad, acceso y finalidad. No son prueba irrefutable ni impiden aportar evidencia distinta; el tratamiento de datos se sujeta al aviso de privacidad.

38. Legislación y solución de controversias

Se aplica la legislación mexicana y la competencia de las autoridades que legalmente correspondan. Intentar una solución con soporte es opcional y no suspende por sí mismo plazos legales. No se exige un tribunal extranjero, arbitraje obligatorio ni renuncia a la protección del consumidor.

39. Cambio de operador

Un cambio de operador se realizará conforme a la ley, con la información y autorizaciones que correspondan, preservando obligaciones y derechos adquiridos. No se presume consentida una transferencia incompatible de datos ni se liberan obligaciones mediante el solo cambio de razón social en el sitio.

40. Validez de las demás condiciones

Si una disposición es inválida, las restantes se conservarán en cuanto sea legalmente posible. La cláusula inválida no se sustituye unilateralmente por una obligación más gravosa. No ejercer inmediatamente un derecho no implica renunciar a él.

41. Contacto directo

Pedidos, cuenta y reclamaciones: soporte@kaffe.com.mx. Comunicaciones legales: contacto@kaffe.com.mx. Privacidad: contacto@kaffe.com.mx. También puedes usar el soporte de la app cuando tengas acceso.