



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y  
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/359/2021

Expediente PFC.H.C.1/203/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: WEEX  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
NÚMERO DE REGISTRO: 222-2021  
FECHA DE REGISTRO: 05/07/2021



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
FOLIO: FET099424AU-518870  
VIGENCIA: 09/09/2030  
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.  
PRESENTE**

Ciudad de México, a los 05 días del mes de julio del año 2021,

**VISTAS** las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **222-2021** de fecha **05 de julio de**





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**2021**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

#### **NOTIFÍQUESE al proveedor**

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.







DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, EN EL ESQUEMA DE PREPAGO (EL “CONTRATO”), QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V., COMO PROVEEDOR (“WEEX”, LA “EMPRESA” O EL “PROVEEDOR”, INDISTINTAMENTE); Y, POR LA OTRA, EL USUARIO O CLIENTE, COMO CONSUMIDOR (EL “CLIENTE”, “TÚ”, EL “USUARIO” O “CONSUMIDOR”, INDISTINTAMENTE, Y CONJUNTAMENTE CON WEEX, LAS “PARTES”), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

## DECLARACIONES

1. Las Partes declaran, a esta fecha, que:
  - a) Están en pleno goce de sus derechos y tienen la capacidad legal suficiente para contratar y obligarse en los términos del presente.
  - b) Es su deseo celebrar el presente contrato conforme a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### 1. Definiciones.

Para efectos del presente Contrato, las siguientes palabras o expresiones utilizadas con mayúscula tendrán el significado que se indica a continuación, con independencia de su empleo en singular o plural:

**EQUIPO:** es la terminal de telecomunicaciones mediante la cual el consumidor, a través de la línea, se conecta a la red con el propósito de tener acceso a los Servicios objeto del presente Contrato y debe estar homologado de acuerdo con la Ley y al operador.

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**LEY:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**MEDIO DE COMUNICACIÓN DEL PROVEEDOR:** Todas las maneras en las que el Usuario se puede comunicar con el Proveedor, ya sea a través del número (55) 1204 9339, mismo que estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año; en atención al correo electrónico: [ayuda@weex.mx](mailto:ayuda@weex.mx); marcando \*98 desde tu línea weex, de lunes a viernes en un horario de 9:00 am a 6:00 pm y fines de semana de 9:00 am a 5:00 pm; o bien, por medio del chat informativo weex, de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 10:00 pm y fines de semana de 9:00 am a 8:00 pm, mismo que podrá ser consultado en <https://weex.mx/support.html>.

**NOM-184-SCFI-2018:** NORMA Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

**USUARIO:** El contratante de los servicios que ofrece weex.

**NÚMERO:** El número móvil que la empresa asigna al usuario con motivo de la celebración del presente contrato o aquel que el usuario conserva en virtud de haber sido portado con la empresa.



DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

**PORTABILIDAD:** Es el derecho que tiene el usuario para utilizar los servicios del Proveedor de telefonía de su preferencia, conservando su número telefónico. La portabilidad no tiene costo alguno y podrá realizarse por medios electrónicos.

**PROFECO:** Procuraduría Federal del Consumidor.

**RESCISIÓN:** El derecho del usuario o el del Proveedor a terminar este Contrato.

**SERVICIOS:** Los servicios de telefonía móvil, en el esquema de prepago, que el cliente contrata con el Proveedor, que incluyen las llamadas a cualquier destino dentro o fuera de México, mensajes de texto y datos para navegación en Internet.

**TARJETA SIM:** Se refiere a la tarjeta con chip inteligente que permite la conexión del Equipo Terminal con la red de la empresa. Esta tarjeta almacena la clave de servicio del usuario, misma que identifica la línea en la red.

**IMEI:** (*International Mobile Equipment Identity*) Identificador único que tiene cada teléfono móvil.

**COBERTURA GARANTIZADA:** Son las áreas geográficas del territorio nacional dentro de las cuales la Empresa garantiza las condiciones de calidad de los Servicios proporcionados de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente. La información sobre la Cobertura Garantizada estará disponible en la [página en Internet de la Empresa](#).

**TARIFA:** Se refiere al precio de los servicios ofrecidos por la Empresa, legalmente inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT, y que pueden ser consultados en la página [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/) o, en su caso, en <https://weex.mx/legal/tarifas.html>.

**RECARGA:** Es la adquisición de tiempo aire para la línea weex que realiza el usuario mediante los diferentes medios disponibles.

**SALDO:** Corresponde al tiempo aire pagado por el usuario en la línea weex para utilizar los servicios ofrecidos.

## 2. Objeto del contrato.

El presente Contrato tiene por objeto establecer los Términos y Condiciones con base en los cuales la Empresa se compromete a proveer al Usuario los servicios contratados y el Usuario se compromete a hacer uso de los mismos únicamente para su uso personal y no comercial, conforme a lo que más adelante se establece.

La Empresa se obliga a prestar al Usuario los servicios contratados dentro de la Cobertura Garantizada de forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, así como a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El Proveedor es el único responsable frente al Usuario por la prestación de los servicios materia de este contrato, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado. Asimismo, el





DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

Proveedor no podrá obligar al Consumidor, en ningún momento, a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

Por su parte, el Usuario se obliga a recibir los servicios contratados y destinarlos para su uso personal.

Nuestros Servicios son de prepago, lo que significa que el Usuario debe pagar con recargas de saldo antes de elegir cualquier paquete, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el Proveedor inicie la prestación del servicio. La Empresa prestará los servicios en todas las zonas disponibles en México y que el IFT autorice. Estas zonas están indicadas en el mapa de cobertura disponible en <https://weex.mx/cobertura.html>.

### **3. Servicios adicionales.**

El Proveedor podrá prestar servicios de telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Usuario lo solicite a través de los Medios de Comunicación del Proveedor disponibles.

El Proveedor ofrecerá al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El Usuario podrá solicitar, en cualquier momento, la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al Consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados, y se podrá realizar a través de los Medios de Comunicación del Proveedor disponibles y sin mayor requisito que su solicitud.

### **4. Vigencia.**

La vigencia del presente contrato es indefinida. Este contrato no obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización del Proveedor, bastando un simple aviso a la Empresa a través de los Medios de Comunicación del Proveedor.

### **5. Modificaciones al contrato.**

La Empresa notificará cualquier tipo de cambio, al menos 15 días naturales previo a que dichas modificaciones surtan efecto por cualquiera de los medios acordados, incluidos los electrónicos, para lo cual, el Usuario contará con un plazo de 15 días naturales, contados a partir de que las mismas entren en vigor para solicitar la cancelación sin penalidad alguna. La manifestación del Usuario podrá realizarse a través de los medios disponibles de weex, de conformidad con los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, así como a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

La Empresa se obliga a informar y obtener el consentimiento del Usuario por medios electrónicos cuando el contrato de prestación de servicios que utilice sea sustituido por un nuevo documento debidamente registrado y autorizado por la PROFECO y el IFT.

### **6. Aviso de privacidad.**



DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

El Usuario reconoce que la Empresa ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad simplificado vigente, mismo que puede ser consultado en la siguiente liga <http://weex.mx/legal/privacidadintegral.html> para que el Usuario pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El Usuario, al activar la línea, está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado, así como que, ha sido informado, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, sobre la identidad y domicilio de la Empresa; los datos personales que la Empresa recabará; las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos; los medios ofrecidos para limitar el uso o divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como, para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO); las transferencias de sus datos, que en su caso, se efectúan para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato. El Proveedor está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

La Empresa, de conformidad con los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, así como a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento, podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que dará a conocer al Usuario a través de su página en Internet, por lo que el Usuario será responsable de revisar periódicamente la página en Internet de la Empresa para tener conocimiento de dichos cambios y/o actualizaciones.

## **7. Activación del servicio**

Empieza cuando el Usuario activa la tarjeta SIM del Proveedor. En tanto que los servicios se ofrecen en la modalidad de prepago, el Usuario deberá pagar los servicios por adelantado. Cada vez que se utilicen los servicios, la Empresa deducirá la cantidad correspondiente del saldo del Usuario, según la tarifa que tenga contratada.

El Consumidor manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones establecidos en este contrato al hacer uso de la línea o el servicio. Lo anterior, sin perjuicio de que el Consumidor pueda manifestar su consentimiento a través de cualquier otro mecanismo o signo inequívoco acorde al canal a través del cual le hayan sido ofrecidos los servicios. En este último caso, el Proveedor deberá informar al Usuario, de forma clara y visible, cuál es el procedimiento de activación del servicio con el que estará dando su consentimiento.

## **8. Manejo de los saldos de cuenta.**

Los saldos de la cuenta no tienen vigencia y no son reembolsables, salvo los casos previstos en el punto 17.

Los saldos de la cuenta no son canjeables por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario abona dinero, el saldo puede aplicarse al uso de los servicios durante el periodo de vigencia del contrato o para traspasarlo, por instrucciones del Usuario, a otro consumidor nuestro.





DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

### 9. Ciclo de vida de la línea o número asignado.

Se considera una línea activa cuando el usuario registre tráfico entrante o saliente sin importar que la línea cuente con Saldo Pagado o Promocional.

Se considera una línea como inactiva una vez que el número no registre actividad entrante o comunicación saliente de voz, datos o SMS en un periodo de 240 días naturales consecutivos o más y no habiendo saldo vigente por consumir.

Una vez transcurridos los 240 días naturales, deben transcurrir 60 días naturales más para que el Usuario pierda su número Weex y será reasignado a otro Usuario.

### 10. Abono de saldo.

El Usuario puede poner saldo a su línea por Internet, puntos de venta y tiendas de autoservicio que se indican en la Página de Internet del Proveedor.

El Proveedor se obliga a informar al Usuario de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Cliente, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de internet en donde el Consumidor puede consultar la información de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el Usuario desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el presente contrato.

### 11. Tarifas

Se refiere al precio de los Servicios ofrecidos por la Empresa y contratados por el Usuario y que se encuentran vigentes, así como, previamente autorizadas y registradas ante el IFT. Dichas tarifas podrán ser consultadas por el Usuario en la página en Internet de la Empresa: [www.weex.mx](http://www.weex.mx), así como en el visor de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_viso](https://tarifas.ift.org.mx/ift_viso)

### 12. Consulta de Saldos



DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

De conformidad con el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, fracción I, el Cliente tiene derecho a consultar gratuitamente el saldo de los Servicios que contrata, sin condicionamiento a comprar saldo adicional.

El Proveedor se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde conste la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados. El Usuario tendrá a su disposición para consultas de saldo la aplicación móvil de weex o bien, marcando al \*963#.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el Usuario lo hará del conocimiento del Proveedor a través de los Medios de Comunicación del Proveedor disponibles, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

### 13. Cargos.

El Proveedor cobra cuando el Usuario utiliza sus Servicios; de esta manera la Empresa deducirá la cantidad de saldo que va de acuerdo con lo que el Usuario contrató. La Empresa cobra diferente el uso de llamadas de voz, mensajes de texto y datos móviles. Las especificaciones del cobro en relación con las llamadas, mensajes y datos, así como los detalles de cobro del servicio de telecomunicaciones por tiempo, capacidad y sus modalidades son las siguientes:

#### 13.1 Llamadas: se cobran por tiempo

El Proveedor cobra las llamadas **por tiempo o través de un paquete de minutos**. Este cobro se hará por segundo para llamadas a cualquier lugar dentro de México y por minuto a USA, Canadá y el resto del mundo.

**¿A partir de qué momento se cobra la llamada?** Se cobra desde el momento que el Usuario aprieta el botón de marcar del equipo, voluntariamente o por error y se enlaza la llamada, incluso a contestadoras automáticas, buzón de voz (después de los tres tonos) o servicios de transcripción de voz. Una llamada acaba cuando termina la conexión. Es una obligación del Proveedor y un derecho del Consumidor no cobrar las llamadas no contestadas ni las líneas ocupadas ni las llamadas que el Cliente reciba.

#### 13.2 Datos: se cobran por capacidad

**El Proveedor medirá y cobrará el uso de datos por capacidad** en bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes cuando el Usuario adquiera un paquete o use datos a granel. El Proveedor cobra por los servicios de datos cada vez que el Usuario inicia una sesión de datos móviles en su equipo, se redondea en kilobytes y realizará el cargo de acuerdo con el paquete contratado.

El Proveedor hará cargos de saldo por todos los datos que el equipo descargue, como música, imágenes y video, incluyendo las sesiones de datos que no se hayan iniciado de manera intencional y por transferencias o descargas incompletas Siempre que el Usuario se conecte a la red, podría incurrir en cargos por datos.





DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

### **13.3 Mensajes: se cobran por capacidad**

El Proveedor cobrará los servicios de mensajes de texto por capacidad. El Proveedor cobra un mensaje de texto cada 160 caracteres. Cualquier mensaje de texto superior a este número de caracteres será cobrado como dos o más mensajes de texto de acuerdo con el número total de caracteres. El Proveedor sólo cobra por los mensajes que el Usuario envía, jamás por los que recibe.

### **14. Impuestos.**

Nuestras tarifas ya incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), mismo que podrá cambiar por mandato de la autoridad.

### **15. Robo o Extravío del Equipo.**

En caso de robo o extravío del equipo, el Usuario deberá inmediatamente notificar y solicitar a la Empresa, a través de los medios disponibles para ello, la suspensión de los servicios y/o bloqueo del número de serie IMEI del equipo que haya sido robado o extraviado.

El Usuario deberá informar a la Empresa la causa por la que solicita dicha suspensión o bloqueo de equipo, quedando liberado de cualquier responsabilidad por el uso indebido de la línea y/o el equipo. En tanto el Usuario no realice la notificación y solicitud de suspensión y/o bloqueo del número de serie IMEI del equipo robado o extraviado, éste seguirá siendo responsable del uso que se le dé a los servicios vigentes así como de la contratación de nuevos paquetes o servicios posterior al robo o extravío del equipo.

El Usuario podrá solicitar el bloqueo del número de serie IMEI del equipo a través de los canales de comunicación de la Empresa, en cuyo caso será reportado en la lista negra de equipos robados. En cualquier momento, el Usuario podrá solicitar el desbloqueo del número IMEI del equipo. La solicitud de suspensión de la línea no implica el bloqueo del número IMEI, por lo que el Usuario deberá solicitar expresamente el bloqueo del equipo.

### **16. Portabilidad.**

Es derecho del Usuario conservar su número al cambiar de Proveedor de servicios. Siempre tendrá derecho a la portabilidad de su número de manera gratuita y conforme a los parámetros del IFT. La Empresa pedirá al Usuario algunos datos para poder realizar el trámite en su nombre y será informado de la fecha en la que se realizará el cambio. Esta se hará dentro de los plazos establecidos en la Ley, es decir, en un máximo de 24 horas contadas a partir de que se haya ingresado la solicitud, siempre y cuando esto ocurra entre las 11:00 y las 17:00 horas de un día hábil. Las solicitudes presentadas en un horario posterior se considerarán ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente.

En aquellos supuestos en que la portabilidad no se lleve a cabo conforme los plazos establecidos o en la fecha comprometida por el Proveedor con el Usuario, este último tendrá derecho a recibir como pena convencional el pago de la compensación señalada en la cláusula 17.1.1 del presente contrato.

### **17. Responsabilidades**



DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

## 17.1 Responsabilidad del Proveedor

### 17.1.1 Fallas en los Servicios

*Si es por causa de la Empresa...*

En caso de que la Empresa no preste los servicios conforme a lo establecido y pactado, el Usuario tiene derecho a que la Empresa compense la parte proporcional del precio del servicio que no fue prestado, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de nuestros servicios. En caso de interrupción del servicio, la Empresa hará todo lo necesario por restablecerlo lo antes posible.

### 17.1.2 Lo que no es responsabilidad del Proveedor

El Proveedor no se hace responsable de aquellos actos u omisiones de terceros, pues se encuentran fuera de nuestro control:

- (a) Accidentes de tránsito o de otra índole.
- (b) Una interrupción o una falla al intentar acceder a los servicios de emergencias desde el equipo del Cliente;
- (c) Información bloqueada por el Cortafuegos (Firewall, es decir, un sistema o dispositivo que bloquea cualquier intento de acceso no autorizado a dispositivos a la red de datos) o un filtro de correo no deseado o mensaje basura (spam);
- (d) Pérdida de información por virus, gusanos o descargas de contenido, datos, textos, imágenes, video o audios maliciosos;
- (e) Robo, extravío o fallas del Equipo;
- (f) Contratos de terceros celebrados por el Usuario, tales como, de manera enunciativa mas no limitativa, seguros, aplicaciones, etcétera;
- (g) Y otras situaciones, incluyendo el caso fortuito o fuerza mayor (por ejemplo: fenómenos climáticos, incendios, terremotos, huracanes, disturbios, huelgas, guerra, terrorismo o disposiciones y leyes de gobierno).
- (h) El Usuario deberá implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger su equipo o dispositivo móvil para respaldar la información que haya almacenado en él.

## 18. Causales de Interrupción.

Existen problemas que la Empresa no puede controlar y que pueden impedir que brindemos los servicios en algún momento o lugar en particular, o que pueden afectar la calidad de los servicios. Por ejemplo, las montañas, los edificios altos, los túneles, el clima, el diseño del sistema eléctrico y el diseño o modelo del Equipo, los daños a partes importantes del Equipo en un accidente, o la saturación, interferencia o inestabilidad de la red pública de telecomunicaciones de telefonía móvil.





DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

El Proveedor tomará las precauciones razonables que pueda para evitar cualquier interrupción, demora o falla en los Servicios. El Proveedor sólo será responsable por la interrupción, demora o falla en el funcionamiento siempre y cuando, según sea el caso, sea fehacientemente comprobado que dichos eventos son imputables al Proveedor. De resultar responsable, el Proveedor se obliga a indemnizar conforme a la Cláusula 17.1.1.

### **19. Suspensión de Servicios.**

El Proveedor puede suspender los servicios del Usuario, sin responsabilidad, cuando:

- (a) El Usuario haya reportado de manera oportuna al Proveedor el robo o extravío de su tarjeta SIM.
- (b) Para evitar daños o perjuicios al Proveedor por el mal uso de la línea, tales como, de manera enunciativa son la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa;
- (c) Por orden de la autoridad. El Proveedor reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos a), b) y c) anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento.

### **20. Rescisión.**

#### **20.1 Por causa del Proveedor**

El Usuario puede rescindir (terminar) este contrato, sin responsabilidad en los siguientes casos:

- (a) Si el Proveedor no responde en un plazo de 30 días naturales a las consultas y aclaraciones que el Usuario haga.
- (b) Si el Proveedor no bonifica en términos del punto 17.1.1.(Fallas en los servicios).
- (c) Si el Proveedor no cumple el Contrato.
- (d) Si el Proveedor no cumple con la calidad en los servicios.
- (e) Por no ejecutar la portabilidad en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT

#### **20.2 Usuario no cumple con el Contrato (suspensión o cancelación de servicios)**

El Proveedor puede rescindir el contrato y cancelar cualquier servicio, sin previo aviso, en cualquier momento, siguiendo los términos de la Ley y este contrato, en caso de que incurran en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación, o alguna conducta o acción análoga, al igual que cualquier de los casos detallados en la Política de Uso Justo (establecida en la cláusula 21) que pudiera considerarse irrazonable o de carácter comercial.

- a. Si el Usuario proporciona información falsa o inexacta.



DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

b. Si el Usuario usa nuestros servicios de una manera inapropiada o comercial. Por uso inapropiado nos referimos a un uso ilícito o no presupuestado de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, los casos donde se utilicen los servicios como conmutadores o de reventa del servicio sin autorización, situación que obligaría al Proveedor a suspender el servicio bajo el esquema anunciado en el presente contrato y en nuestra Política de Uso Justo.

(c) Si el Usuario incurre en acciones que afecten de manera adversa nuestras operaciones, como el uso indebido de los servicios, o los fines para los cuales fueron diseñados los paquetes, y/o el servicio, al igual que los beneficios o ventajas que dicho uso pudiera otorgarle.

(d) En el caso de que el equipo o el uso del servicio esté causando interferencias perjudiciales a la red o daños a los servicios prestados; el Proveedor deberá justificarlos y procederá a realizar la suspensión del servicio de manera inmediata, no sin antes notificar al Usuario a través de un correo que el Cliente haya registrado, la actividad de suspensión y las razones por las cuales se debe ejecutar dicha suspensión.

(e) En cualquier otro caso que implique una violación a este contrato; o si el Usuario incurre en alguna de estas conductas o en alguna otra que viole el contrato.

(f) En caso de que el Usuario incurra en contracargos por recargas o compras de paquetes por medio de la aplicación móvil de weex con tarjetas de Crédito o Débito.

## 21. Política de Uso Justo.

Las políticas de uso justo tienen como objetivo garantizar que los Usuarios reciban el más alto nivel de calidad y más confiable servicio móvil disponible. Por ello, el Usuario sólo podrá utilizar cualquiera de nuestros servicios para uso personal y no para ser utilizado de forma irrazonable o con propósitos comerciales, dado que esto puede limitar la capacidad de otros Usuarios para tener acceso a nuestros servicios.

Sin limitación, consideramos los usos descritos a continuación ser de carácter "comercial" y/o "irrazonable":

- El Usuario vende al por mayor cualquier servicio o utiliza el servicio en funcionamiento con cualquier dispositivo que encienda o desvíe las llamadas, manteniendo potencialmente una línea abierta durante horas. Por ejemplo, establecer un "by pass"; o
- Usar los servicios de manera continua (duración de llamadas excede 8 horas seguidas)
- El envío masivo o anormal de mensajes (SMS)
- El Usuario utiliza el servicio en conexión con un dispositivo que automáticamente genere o reciba llamadas, o mensajes, ya sea a partir de una lista o generados aleatoriamente; o
- El Usuario recibe o realiza llamadas dentro de nuestra red con fines de reventa, reabastecimiento o explotación comercial.





DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

El Usuario comparte la conexión de internet con otras máquinas o equipos celulares que generen tráfico de datos elevado y que puedan afectar la capacidad o funcionalidad de la red.

Si la Empresa considera que el uso del servicio es de carácter comercial o irrazonable, intentará notificar y solicitar al Usuario que modifique su uso del mismo. Si no llegara a modificar el uso del servicio, la Empresa podría unilateralmente suspender o cancelar el servicio.

En caso de que un Usuario incurra en cualquiera de los supuestos anteriores y esto se acredite fehacientemente, el operador se reserva el derecho de ejercer las acciones penales, civiles y/o administrativas que conforme a derecho correspondan, pudiendo en su caso suspender la prestación de los servicios, previa notificación al suscriptor.

## **22. Mecanismos para atender Usuarios con discapacidad.**

El Proveedor tendrá disponible el contrato en la página de Internet a través de medios visuales. Tratándose de personas con discapacidad visual se encontrará disponible por medios auditivos marcando a los números de atención para que el Cliente conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato, así como, los servicios ofrecidos por la Empresa.

Los servicios se prestarán a todos los Usuarios de forma equitativa, no discriminatoria y sin establecer privilegios o distinciones de forma alguna respecto de otros Consumidores en la misma área y en las mismas condiciones de contratación.

## **23. Responsabilidad de los Servicios.**

El Proveedor es el único responsable frente al Consumidor por la prestación de los Servicios.

## **24. Contenidos.**

Si el Usuario contrata servicios de datos va a poder acceder a internet, que incluye la transmisión y descarga de texto, imágenes, videos, juegos, música, correo electrónico, aplicaciones, sonidos, voz, datos, entre otros.

El Usuario debe saber que muchos de los contenidos no son adecuados para menores, pueden ser inexactos, falsos, ofensivos, censurables, contrarios a la moral y buenas costumbres e incluso pueden llegar a dañar su equipo. Es responsabilidad del Usuario o de quienes usan el equipo analizar los contenidos y calificar su conveniencia. El Usuario no transmitirá contenidos ilegales que afecten al Proveedor o los derechos de terceros.

## **25. Solución de Controversias.**

La Procuraduría Federal de Consumidor será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contenido del Contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, México, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.



DENOMINACIÓN SOCIAL: COMRELOADED, S.A.P.I. DE C.V.

RFC: COM200508MY6

DATOS DE CONTACTO: NÚMERO (55) 1204 9339; CORREO ELECTRÓNICO:

ayuda@weex.mx

DOMICILIO: PASEO DE LA REFORMA 42, 1ER PISO, OFICINA A, COLONIA JUÁREZ,  
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06600, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO

## 26. CONCILIACIÓN.

Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, el Proveedor no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la PROFECO deberá solicitar restablecer los servicios materia del presente contrato. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al Proveedor el restablecimiento del servicio.

## 27. Registro.

Este modelo de contrato de Adhesión fue registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **222-2021, con fecha 05 del mes julio de 2021.**

Asimismo, el Usuario podrá consultar dicho registro en la siguiente liga [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Comreloaded, S.A.P.I. de C.V.!!Weex 222-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comreloaded,S.A.P.I.deC.V.!!Weex222-2021.pdf). y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del Usuario, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del Proveedor y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto.

Las partes firman por duplicado en la Ciudad de México, México <\_\_\_\_> días del mes de <\_\_\_\_> del año <\_\_\_\_>.