
Sección de Preguntas Frecuentes del Servicio GameX

Preguntas Generales:

P1: ¿Qué es el servicio GameX?

GameX es un servicio basado en suscripción que le da acceso ilimitado a cientos de juegos de PC/DVD de versión completa por una tarifa plana mensual. Esta clase de servicio se conoce como Juegos en Línea.

P2: ¿Cuántos títulos de juego puedo jugar con el servicio Gamex?

Puede ver el número total de juegos disponibles en nuestras páginas de catálogo que hay en la actualidad. Inicialmente el paquete "Premium" cuenta con 200 títulos y el paquete de "Niños" Con al menos 30 juegos.

Nota: El catálogo de juegos en cada paquete está sujeto a cambio, pero agregamos títulos nuevos cada mes.

P3: ¿Se cambiarán los títulos de juegos actuales?

Hacemos el mejor esfuerzo para actualizar la biblioteca de títulos de juegos regularmente para asegurarnos de que los clientes puedan disfrutar de nuevos juegos cada mes.

Visite nuestro sitio Web www.gamex.co.cr regularmente para saber cuáles títulos de juegos están disponibles en cada paquete.

P4: ¿Puedo probar los juegos antes de suscribirme a un paquete de Juegos del Servicio Gamex?

Sí, puede probar títulos de juegos seleccionados gratis en la sección de demos. Favor asegúrese de que su computadora cumpla con los requisitos del sistema mínimos para tener acceso a los a los Servicios Gamex.

P5: ¿Cómo hago para comenzar a usar el servicio GameX?

Ingrese a la página Web www.gamex.co.cr para registrarse y adquirir alguno de los paquetes de juegos disponible. Luego puede descargar el GameX Player.

P6: ¿Existe alguna precaución que deba tomar para evitar que accedan mi información personal sin autorización?

Hay archivos temporales guardados en su computadora llamados archivos caché e historial, que retiene información y datos. Se insta a los usuarios a vaciar el caché e historial de sus navegadores después de cada sesión para que toda información de la cuenta sea eliminada.

P7: ¿Qué es la clasificación de ESRB? ¿Qué es lo que significa?

La Junta de Clasificación de Software de Entretenimiento (ESRB por sus siglas en inglés) es una organización independiente, sin fines de lucro que ha desarrollado un sistema exhaustivo de clasificación para los juegos de vídeo en línea de las computadoras. El símbolo de clasificación le dice a usted para qué grupo de edad es el juego.

Para Niños: Títulos clasificados "Para Niños" son apropiados para niños de tres años y mayores. No contienen ningún material que sus padres puedan encontrar inapropiado.

Para todo público: Los títulos clasificados "Para todo público" son apropiados para personas de seis años o mayores. Pueden contener alguna violencia, tal como picardía cómica, o algún lenguaje grosero.

Para adolescentes: Los títulos clasificados "Para adolescentes" son apropiados para edades de 13 o mayores. Los títulos en esta categoría pueden contener un contenido violento, lenguaje leve o fuerte y/o temas sugestivos.

Para mayores: Los títulos clasificados "Edad Madura" son apropiados para edades de 17 y mayores. Estos productos pueden incluir violencia o lenguaje más intensos que los productos de la categoría Para Adolescentes. Además, estos títulos pueden incluir temas sexuales para mayores.

Solo para adultos: Los títulos clasificados "Solo para adultos" son apropiados únicamente para adultos. Estos productos pueden incluir descripciones gráficas de sexo y/o violencia. Los productos solo para adultos no tienen la intención de ser vendidos o alquilados a personas menores de 18.

Pendiente de clasificación: Estos títulos han sido enviados al ESRB y esperan una clasificación final.

P8: ¿Puedo usar mi cuenta de Juegos GameX en otras computadoras?

Sí. Usted puede tener acceso a su cuenta desde cualquier computadora que quiera. Simplemente inicie la sesión con su nombre de usuario y contraseña en una computadora que tenga acceso a Internet vía banda ancha y el GameX Player instalado. Usted va a necesitar descargar sus juegos en esta computadora remota.

Nota: Usted no tendrá la posibilidad de tener acceso a sus juegos previamente guardados cuando cambie de computadora o si su disco duro es formateado y debe reinstalar todos sus programas nuevamente.

P9: ¿En qué idioma se ofrece el servicio GameX?

Aspectos del servicio tales como la página web, reglamento, sección de preguntas frecuentes, formularios de inscripción, descripción de los juegos y atención al cliente se prestarán en idioma Español, no obstante gran parte del contenido, específicamente los juegos y sus respectivos manuales solo podrán estar disponibles en idioma Inglés. Lo anterior debido a que los desarrolladores de juegos normalmente tienen al inglés como su idioma oficial y es contenido sujeto a leyes de derechos de autor.

Requerimientos Técnicos:

P10: ¿Cuales son los requerimientos mínimos de mi computadora para poder la mayoría de los juegos de Gamex?

1. 2 GB libres (espacio de disco duro)
2. Procesador Pentium IV
3. 512 MB RAM
4. Tarjeta de video 3D
5. Joystick (para los juegos que lo requieren)

6. Ratón (o dispositivo de puntero compatible)
7. Microsoft Internet Explorer 5.x, Mozilla Firefox u otro similar
8. Tarjeta de sonido además de parlantes o audífonos (para aquellos juegos que requieren audio)
9. Monitor Super VGA 256-colores, con resolución 800 x 600
10. Conexión a Internet de 256 kbps mínimo (recomendado 512 kbps)

P11: ¿Cómo sé si mi sistema es compatible para tener acceso a los juegos del servicio GameX?

Para tener acceso a los juegos del servicio GameX, la computadora debe cumplir con los requisitos mínimos del sistema. Cada vez que el usuario intente descargar un juego, nuestro sistema va a revisar la computadora.

P12: ¿De cuanto espacio en mi disco duro requiero para poder jugar?

Además del espacio necesitado para instalar cada juego (20% de su total), un adicional de 100 Mb es requerido en tu unidad primaria. Recuerda que también debes instalar el DirectX.

P13: ¿Tendré la posibilidad de usar este servicio si utilizo Apple Mac OS, UNIX, Linux, o DOS?

Únicamente los sistemas operativos con base en Windows tienen soporte. Actualmente no estamos funcionando con ningún sistema operativo que no sea de Microsoft.

Algunas otras plataformas tales como el de las computados Macintosh permiten la instalación de un emulador para Windows. En este caso el poder acceder el servicio GameX dependería de la total compatibilidad entre el emulador y el hardware en el que está instalado.

P14: ¿El servicio GameX es compatible con Windows Vista?

El GameX Player es compatible con Windows Vista, sin embargo no se garantiza que todos los juegos sean compatibles con este sistema operativo.

Suscripción al Servicio GameX:

P15: ¿Cuáles son las tarifas de suscripción para los Paquetes de Juegos GameX?

Inicialmente los paquetes de Juegos del Servicio GameX están disponibles en las siguientes tarifas de suscripción.

(1) Paquete "Premium": \$14.95 y (2) Paquete de "Niños": \$7.95 por mes.

Nota: La suscripción mensual está basada en un período de 30 días y la tarifa está sujeta a revisión por parte de RACSA.

P16: ¿Cómo pago la suscripción para los paquetes de juegos del Servicio GameX?

El pago de las tarifas de suscripción de los Juegos del Servicio GameX puede ser hecho utilizando su tarjeta de crédito o utilizando una tarjeta prepago por medio de nuestro sitio de Web www.gamex.co.cr.

P17: ¿Cuánto tiempo voy a poder disfrutar de los Juegos del Servicio GameX?

Usted obtiene un tiempo de juego ilimitado de cualquier juego en el servicio, siempre y cuando usted sea un suscriptor activo. Cada periodo de suscripción corresponde a 30 días naturales (720 horas a partir del momento de suscripción).

Inicio y acceso al servicio:**P18: ¿Cómo empiezo a jugar los juegos del Servicio GameX**

Simplemente siga estos pasos:

1. Instalar el Gamex Player
2. Ingrese a su cuenta
3. Seleccione el juego y haga clic sobre "Jugar Ahora"
4. Ahora será llevado a un Verificador de Sistema para luego ser llevado luego a un link de "Juegue ahora"
5. Dependiendo del juego, podría tener opciones de corrido. En la mayoría de los casos, solo con el "Play" es necesario
6. El juego comenzará inmediatamente a ser bajado a su PC. Se paciente, podría tomar varios minutos para cargar el juego. Lo realmente bueno es que este proceso solo se da la primera vez

P19: ¿Puedo jugar mi juego favorito tanto como quiera?

Sí, no hay límite para la cantidad de tiempo que usted puede jugar los juegos dentro de su paquete de juego, mientras su suscripción este activa.

P20: Puedo guardar mis juegos? Si, siempre y cuando el título que estás jugando lo permita. Puedes guardar tu información de juego exactamente como si tuvieras el juego totalmente instalado en tu computadora en la forma tradicional.

P21: ¿Si decido jugar el mismo título, seguirán estando disponibles mis configuraciones y/o datos guardados?

Sí, todas las configuraciones y datos guardados son almacenados en su computadora entre las sesiones de juego.

P22: Cuando trato de iniciar un juego, el programa se detiene y me solicita que inserte el CD-ROM correcto. ¿Por qué? La tecnología usada para entregar el juego en línea esencialmente engaña su Computador para que crea que el juego está instalado y que el CD-ROM se encuentra en el lector. Por favor, reinicie su computador y trate de jugar de seguido. Si el problema persiste, repórtelo.

Solución de problemas.**P23: ¿Cómo elimino un título de juego de mi computadora para liberar espacio del Disco duro?**

Para eliminar un título de su computadora, solo inicie-cargue el GameX Player y haga clic en "Mis Juegos". Esta lista visualizará todos los títulos que usted ha guardado en su computadora. Simplemente haga clic en "Desinstalar" en el título de juego que desea eliminar.

P24: ¿Qué hay de los bugs?

A todos los softwares incluyendo paquetes de servicio se les pone un simulador (Stage) y son probados antes de ponerlos a la disposición para los usuarios. Las actualizaciones son descargadas automáticamente a su computadora cuando usted inicia el GameX Player.

P25: ¿Cuándo juego un título en particular, el frame rate es inesperadamente lento. ¿Por qué sucede esto?

Esto podría ser un resultado del desempeño del sistema de su computadora. Para más información, usted puede chequear los requisitos del sistema mínimos necesarios para tener acceso a los Juegos del Servicio GameX

P26: La pantalla se pone negra o se regresa a Windows. ¿Por qué sucede esto?

Hay varias maneras que usted puede intentar para arreglar este problema:

1. Cierre cualquier otra aplicación que usted esté ejecutando en el sistema tal como protectores de pantalla, escáners de virus, etc.
2. Cierre y vuelva a abrir el GameX Player.
3. Intente reinstalar ese juego en particular y vuelva a intentarlo.

P27: ¿Por qué el juego se congela o se cierra mientras se está jugando?

Opción 1: Tal vez deba bajar la aceleración de su hardware de vídeo porque el título que usted está jugando puede estar usando algunas otras formas de aceleración, tal como DirectX. Para bajar la aceleración de Windows realice lo siguiente:

1. Click Derecho sobre **Mi PC (My Computer)** en el Escritorio
2. Click en la cejilla de Desempeño
3. Click en Gráficos
4. Mueva la barra hacia la izquierda
5. Click sobre OK
6. Click sobre OK una vez más para salir de las propiedades del Panel de control.

Opción 2: Otra razón muy frecuente por las caídas y congelamientos durante la fase de acción del juego es por controladores des-actualizados o incorrectos. Favor ver nuestra sección de actualización de controladores (drivers) o refiérase a la documentación del fabricante de su tarjeta de vídeo sobre cómo bajar la aceleración de su hardware de vídeo.

P28: ¿Por qué estoy obteniendo este mensaje de error: "Este programa ha hecho una operación ilegal y se va a cerrar"?

Estos errores ocurren cuando Windows encuentra un problema que no puede arreglar. Con mucha frecuencia, el problema es el resultado de un conflicto entre el título y algunos otros programas que usted está ejecutando en su computadora. La mejor solución es cerrar cualquier otra aplicación que usted esté ejecutando antes de jugar cualquiera de los títulos.

P29: Cuando estoy jugando, el sonido del Programa es deficiente. ¿Por Qué?

Esto puede estar sucediendo por problemas con su Tarjeta de sonido (favor referirse a la sección de actualización de controladores (drivers), o por atrasos en su conexión de Red, la cuál es determinada por varios factores:

1. Su “cyber distancia” (el camino de servidores o brincos que su información tiene que atravesar en la Internet) hacia los servidores de juegos.
2. Volumen del tráfico de Internet.
3. Un caída general de uno de los enlaces Internacionales a la Internet de su proveedor de Internet.
4. La velocidad de su modem. Otro factor de importancia que afecta la calidad de su conexión es los “paquetes perdidos” – información que se pierde durante la conexión a Internet.-

P30: Estoy teniendo problemas con mi ratón (mouse). Como puedo remediarlo

Esto generalmente, es debido a un problema relacionado con el controlador del DirectX. Ya sea que los controladores para este dispositivo están des-actualizados o no son compilados por DirectX. Favor contactar al fabricante de este dispositivo para asegurarse que ellos tienen la más reciente versión del software y de los controladores y de que el ratón es 100% compatible con DirectX. También puedes intentar descargarlos desde el sitio web del fabricante

NOTA Si el ratón está dejando “rastros” “detrás”, es muy probable que sea asuntos de video – no un problema relacionado con el ratón (mouse).

P31: Cuando estoy jugando, la tasa de transferencia es bastante lenta. Por qué?

Esto puede ser causado por latencia (ver respuesta a la pregunta anterior). Además puede ser causado por el desempeño de su computador (referirse a los requisitos mínimos del Sistema para más información).

P32: Estoy teniendo este mensaje de error: "ROPE.Proxy.1: Error calling LoadServciesDescription method: Invalid SSL Server Certificate, etc." – Por qué?

Este tipo de errores son causados por configuraciones incorrectas de hora y/o de la fecha de su computador. Para corregir la fecha, haga doble “click” a la hora que se despliega en la esquina inferior derecha de su monitor y corrige la fecha en el calendario como la hora en el reloj que se despliega a la izquierda. Antes de salir, de “click” en Aplicar.

P33: Estoy experimentando problemas de sonido por ejemplo, sonido pobre, sonido disparejo, ningún sonido o mensajes de error relacionados con sonido tales como errores relacionados con DirectSound o Dsound.dll de la computadora. ¿Por qué sucede esto?

Si usted no escucha algún sonido o este es pobre, favor revise que el botón del volumen en sus parlantes esté subido o revise el sonido. Para usar los controles del volumen, solo haga doble clic en el icono del parlante en su barra de tareas. Asegúrese de que la casilla de verificación de "mudo" o “mute” no está seleccionada.

Además de subir sus controles del volumen, por favor también asegúrese de que no haya otros programas ejecutándose que puedan estar usando la tarjeta de sonido también.

Los problemas de sonido en su mayoría están relacionados con drivers de tarjetas de sonido muy viejas o incorrectamente instaladas, o a incompatibilidades entre tarjetas de sonido y DirectX. Vea al final nuestra sección de actualización de controladores.

P34: Estoy experimentando problema gráficos y otras particularidades. ¿A que se deben y como puedo corregirlos?

La mayoría de los problemas relacionados con gráficos o particularidades que aparezcan en la pantalla durante el juego están relacionados con la tarjeta de video. La actualización de los controladores de la tarjeta de video usualmente resuelve estos asuntos. Vea al final la sección de actualización de controladores para mayor información.

P35: ¿Estoy experimentando velocidad de juego baja o distorsionada. ¿Cómo puedo remediar el este problema?

Si el usuario reporta velocidad de juego baja o, mueven el ratón y pocos segundos después ve la respuesta en la pantalla, el problema es alguno de estas dos situaciones. Si sus sistemas no tienen un acelerador 3D soportado o compatible con el sistema, podrían experimentar un desempeño pobre u opacado. La mejor solución a esto es reemplazar la tarjeta de video o en el sistema.

P36: El juego se ejecuta muy lentamente / tiene problemas técnicos gráficos / congela mi computadora. ¿Por qué es esto?

Una buena manera de arreglar estos problemas es obtener los controladores (drivers) más nuevos para su tarjeta de video. Los fabricantes de su tarjeta de video están mejorando constantemente los controladores (drivers) de SOFTWARE que corren sus tarjetas de video para arreglar problemas y mejorar el desempeño. Si usted no ha actualizado sus suyos recientemente, probablemente un driver más nuevo y rápido sea necesario. Por favor refiérase al asunto sobre actualizar controladores para más información.

Si estos problemas persisten, contacte al fabricante de su tarjeta de video para información sobre el "chipset" de su tarjeta de video para los controladores de "chipset" actualizados, con frecuencia llamados controladores de referencia. La mayoría de los controladores incluyen instrucciones en la forma de una página Web o un archivo léame que le ayudarán con la instalación. Si usted tiene preguntas sobre la instalación de controladores, favor contacte al fabricante.

P37: Estoy usando controladores suministrados por el fabricante de la tarjeta de video y estoy experimentando problemas como caídas, o se queda pegado. ¿A que se debe esto y como puedo solucionarlo? Probablemente tenga mejor suerte usando los controladores de para el chipset principal de esa tarjeta de video.

¿Qué es el "chipset"? Es el chip o componente de procesamiento principal en la tarjeta de video. Muchas compañías de video hacen tarjetas y controladores, pero insertan chips de gráfico de otras compañías en sus tarjetas. Esto es análogo a una compañía de carros, quienes construyendo un carro, instalan el motor de otro fabricante bajo su carrocería.

Esto puede causar problemas cuando la compañía de tarjetas de video crea controladores que sobre escriben y cambian los controladores creados para el chipset por su fabricante original. Debido a que hay tantos diferentes tipos de tarjetas de video disponibles y únicamente muy pocos tipos de "chipsets", es más fácil y a veces

confiable crear software que trabaja mejor con el “chipset”. Esto permite a nuestros títulos jugarse mejor en la mayoría de las tarjetas de video que tienen este tipo de “chipsets”.

Si estás experimentando problemas como caídas, o se queda pegado, o si estás teniendo un problema enlistado en la siguiente sección de problemas de video, le recomendamos que primeramente intente actualizar los controladores más recientes disponibles por parte del fabricante de la tarjeta de video.

Si ellos continúan con estos problemas, le sugerimos contactar al fabricante de la tarjeta de video por información del “chipset” de la tarjeta y contacte a la compañía por actualizaciones de los controladores, usualmente llamados “Controladores de referencia” (Reference Drivers).

P38: ¿Cómo hago para actualizar los controladores o “drivers”?

Siga los pasos de más adelante para actualizar sus controladores:

Audio:

1. Asegúrese de estar usando el dispositivo de sonido correcto en su sistema. Si usted no está seguro de la tarjeta de sonido que tiene, usted puede contactar fabricante de su computadora.
2. Normalmente, si le están faltando ciertos sonidos tales como silbidos o pasos pero todos los otros sonidos están normales su tarjeta de sonido no puede ejecutar el título con toda la aceleración del hardware. Para resolver este problema, vaya a dxdiag y haga clic en "Sonido". Mueva el slider para la Aceleración del Hardware a la izquierda una o dos veces, y luego haga clic en "OK". Una vez que usted recargue el título, usted debería oír todos los sonidos.
3. Si los problemas de sonido persisten, favor asegúrese de tener los controladores de la tarjeta de sonido compatible con DirectX/DirectSound que estén más recientemente actualizados del fabricante de la tarjeta de sonido.

Si fuera necesario, obtenga e instale los controladores de DirectSound más recientes para su tarjeta de sonido. Esto se hace normalmente visitando el sitio web del fabricante o contactando el soporte técnico que dan para ayudar en la actualización de los controladores.

Vídeo:

1. Instale la última versión de DirectX desde www.microsoft.com/directx. Para ver qué versión tiene usted actualmente vaya al Menú de Inicio > Ejecutar > digitar "dxdiag", la versión estará cerca de la parte de abajo de esa ventana.
2. Para instalar un nuevo instalador de tarjeta de vídeo primero debe determinar qué tarjeta de vídeo tiene usted actualmente. Intente ir al Panel de Control > Visualizar > Configuraciones, bajo visualizar. Los drivers se pueden encontrar en el sitio de sus fabricantes:

Tarjeta de vídeos Nvidia

Tarjeta de vídeos ATI Radeon



Si usted no puede determinar su tarjeta de vídeo favor contactar al fabricante de su computadora.