

RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S.A

MANUAL DEL SERVICIO DE JUEGOS EN DEMANDA



**Versión 1
Enero 2008**

INDICE

1.	<i>Introducción</i>	3
2.	<i>Objetivo del documento.</i>	3
3.	<i>GameX Player</i>	3
4.	<i>Suscripción al servicio GameX.</i>	4
4.1	Creación de la cuenta	4
4.2	Suscripción y Membresía: Diferencias	4
5.	<i>Formas de pago</i>	5
5.1	Tarjeta prepago	5
5.2	Tarjeta de crédito/débito para pago mensual	5
5.3	Tarjeta de crédito con cargo automático	6
6.	<i>Desinscripción del servicio GameX</i>	6
6.1	Desinscripción por discontinuidad del pago.	6
6.2	Desinscripción manual	6
7.	<i>Atención de averías</i>	7
8.	<i>Atención de reclamos y/o reembolsos de dinero</i>	7

1. Introducción

Juegos en demanda o GameX, es el primer servicio de contenido que RACSA ofrece al mercado de banda ancha de Costa Rica. Su desarrollo y puesta comercial supone el inicio de una nueva era en la que RACSA se perfila además de un proveedor de servicios de Internet, como un operador de contenido.

Desde el punto de vista del usuario final el servicio GameX, consiste en la facilidad de disponer de un catalogo de juegos en línea, mismos que podrán ser ejecutados tan solo descargando un 20% del aplicativo en la computadora del usuario. Aparte del precio del paquete y de la cantidad de juegos disponibles, el atractivo del servicio consiste en que la experiencia que obtiene el usuario es idéntica a la que tendría si adquiere el juego y lo instala en su computador. El servicio tiene las mismas opciones, capacidades y funcionalidades que el juego que se compra en un CD o DVD, y no requiere instalar o llevar a cabo cambios en su máquina para utilizar un juego.

2. Objetivo del documento.

El objetivo del presente manual del servicio GameX, es proveer de una fuente documental que sirva como referencia a los usuarios del servicio.

3. GameX Player

El GameX player es la aplicación que se instala en la computadora del cliente y que le permite tener acceso al servicio de juegos. Similar al iTunes de Apple, el GameX player es una aplicación que permite organizar los juegos y realiza el manejo de cuenta de membresía. Este “centro de juegos” facilita que los consumidores encuentren, descarguen, y jueguen sus juegos a través de una interfaz simple. Además, puede manejar aspectos tales como suscripciones mensuales, noticias, demos de juegos, entre otros.

Algunas de las funcionalidades del GameX player son:

- Inspector automático del sistema. Comprueba el hardware de PC de un usuario contra los requisitos mínimos de un juego.
- Indicador de porcentaje de descarga. Una barra del progreso para indicar el tiempo restante a la terminación de la descarga del juego.
- Catálogo de los títulos de juegos disponibles.
- Versiones de juegos demo
- Información de los próximos lanzamientos

- Noticias sobre nuevos juegos, juegos más populares
- Publicidad y promociones
- Detalles de la ayuda técnica y de cliente

4. Suscripción al servicio GameX.

4.1 Creación de la cuenta

El único canal por el cual usted puede suscribirse al servicio GameX es a través de su sitio oficial www.gamex.co.cr. Si usted decide suscribirse, primero deberá descargar e instalar el GameX Player, el cual es la aplicación que permite administrar los juegos del usuario y administrar su cuenta.

Luego de seleccionar la opción de inscribirse, deberá llenar un formulario con su información personal, seleccionar el tipo de paquete, leer y aceptar el reglamento del servicio; mismo a que ha sido previamente publicado en la el Diario Oficial la Gaceta. Posteriormente deberá escoger una modalidad de pago: con tarjeta de crédito/débito (inicialmente Visa) o tarjeta prepago.

Si usted escoge pagar con tarjeta de crédito, tiene dos opciones. La primera es **manual y voluntariamente** cada mes pagar su membresía de 30 días, o bien escoger la opción de **cargo automático**¹ y el sistema al final de cada periodo de membresía le hace el cargo a su tarjeta de crédito. Esta segunda opción estará disponible en una segunda etapa, por lo que inicialmente solo se dispondrá de la primera. Si usted escoge la opción de **tarjeta prepago**, deberá raspar e ingresar el ID y el "password" de la tarjeta para poder activar. Independientemente de la forma de pago, al final del proceso, si el mismo ha sido exitoso la membresía quedará activada y el cliente podrá hacer uso del servicio por un periodo de 30 días.

4.2 Suscripción y Membresía: Diferencias

Existe una diferencia entre que un usuario esté suscrito al servicio y que éste cuente con una membresía.

Cuando usted descarga el GameX Player, completa sus datos y crea su usuario y contraseña, se dice que el cliente está suscrito al servicio de GameX (tiene una cuenta) y debe ser reconocido como tal por RACSA, pues su información y perfil están almacenados en la base de datos de RACSA.

¹ Esta funcionalidad se implementará posteriormente

Sin embargo usted no puede jugar hasta tanto no compre una membresía al servicio. Esta diferencia se debe a que la cuenta de un usuario puede tener múltiples membresías (si hay varios paquetes disponibles). Una cuenta también puede usarse para rentar o comprar juegos. Mientras no cuente con una membresía, el cliente sólo puede navegar por el catálogo de juegos y jugar los demos disponibles.

5. Formas de pago

El servicio de juegos GameX es prepagado y es un servicio de suscripción mensual, por lo que la forma de pago que seleccione el usuario es muy importante. El servicio estará activo y será válido desde el momento que pague hasta 30 días.

5.1 Tarjeta prepago

La tarjeta prepago le permite afiliarse al servicio sin necesariamente tener una tarjeta de crédito o, si por alguna razón no desea brindar la información de su tarjeta.

Luego de escoger la tarjeta prepago como medio de pago, usted deberá ingresar el ID y la contraseña de la tarjeta y si la tarjeta es válida, con esto su membresía para el servicio de GameX queda activada por 30 días.

El sistema le enviará un e-mail con 3 días de anticipación avisando que su membresía está próxima a expirar, por lo que se le urge renovar su pago. Si usted paga la renovación de su membresía, el nuevo período se cuenta a partir de la fecha de vencimiento previamente establecida. Si por el contrario usted paga días después de la fecha de vencimiento, el nuevo período se toma a partir de esta nueva fecha.

5.2 Tarjeta de crédito/débito para pago mensual

En este caso, usted decide utilizar su tarjeta de crédito o débito como medio de pago, cancelando inicialmente la primer membresía y al finalizar esta tendría que volver a pagar para continuar usando el servicio.

Por tanto bajo esta modalidad, el servicio estará activo y será válido desde el momento que pague hasta 30 días después. El sistema establece y verifica la fecha de vencimiento del servicio y revisa día a día el vencimiento de las cuentas.

Al igual que en el caso de las tarjetas prepago, el sistema le enviará un e-mail con 3 días de anticipación avisando que su suscripción está próxima a expirar, por lo que se le urge renovar su pago.

5.3 Tarjeta de crédito con cargo automático

En este caso, el usuario decide utilizar su tarjeta de crédito o débito como medio de pago, pero autoriza que se le afilie al cargo automático, de esta manera usted no tiene que preocuparse de estar pagando por el servicio mes a mes sino que su membresía se renueva automáticamente.

El sistema sabe la fecha de pago inicial del servicio y mes a mes realiza el cobro a la tarjeta al transcurrir los 30 días. De haber un error en el cobro (tarjeta inválida, vencida, etc.), se le comunicará el problema para que proceda a solucionarlo.

Independientemente del proceso de pago, al final del mismo se envía al usuario un correo de comprobación de pago del servicio y demás información

6. Desinscripción del servicio GameX

Si una membresía es deshabilitada, esto implica que el cliente no tiene acceso al servicio pero mantiene su usuario, contraseña, perfil, históricos de juegos, etc. Al final de cada periodo de 30 días, el usuario tiene 2 formas para desinscribirse.

6.1 Desinscripción por discontinuidad del pago.

Para los usuarios prepago o que pagan con tarjeta de crédito, 3 días antes del final de cada membresía se envía un correo indicándosele que está próxima a vencer, por lo que se le urge renovar su pago.

Bajo esta modalidad el usuario simplemente no renueva o paga su membresía y el servicio es deshabilitado. Una membresía deshabilitada implica que el cliente no tiene acceso al servicio pero mantiene su usuario, contraseña, perfil, históricos de juegos, etc. Si al cabo de 60 días el cliente no la ha renovado, el mismo es eliminado de la base de datos.

6.2 Desinscripción manual

Esta opción es para aquellos clientes que cuentan con cargo automático a su tarjeta de crédito y desean desinscribirse del servicio y se descontinúe el cargo. En todos los casos el sistema enviará una notificación por e-mail al usuario donde le

comunica la desactivación del servicio y le indicará que la cuenta estará activa hasta que finalice el último período de pago.

Para desinscribirse manual y voluntariamente existen dos opciones.

6.2.1 Desinscripción vía web

Esta es la opción más sencilla para el usuario. Simplemente desde la página web www.gamex.co.cr, escoja la opción de “*desinscribirse*” y el sistema le indicará los pasos a seguir.

6.2.2 Desinscripción vía Call Center

Usted también puede anular su suscripción mediante una llamada al Call Center a través del número **800-navegar**. Allí un operador le atenderá, le consultará la razón del retiro y si tiene cargo automático. En caso de no querer des-inscribirse desde la página web, se le pedirán los datos de confirmación y se le procederá a deshabilitarle el cargo automático y por ende el servicio le será desactivado al finalizar el actual periodo.

Usted puede seguir usando su cuenta hasta que finalice el actual periodo de pago.

7. Atención de averías

En caso de averías usted puede reportarla llamando al Call Center por medio del número de teléfono 800-navegar o escribir un correo a la dirección soporte@gamex.co.cr.

8. Atención de reclamos y/o reembolsos de dinero

En cuanto a la atención al cliente, resolución de reclamos y eventualmente reembolsos, Gamex se comporta como el resto de servicios de RACSA. El Call Center, a través del 800-navegar o por medio de la dirección electrónica soporte@gamex.co.cr serán los canales por medio de los cuales el cliente se contactará con RACSA como proveedor del Servicio de Juegos en Demanda (GameX).

Si el reclamo es por que el cliente pagó y no pudo acceder al servicio por razones bajo el dominio del proveedor, RACSA hará lo posible por habilitarle el servicio tan pronto como sea posible.

En caso de que el cliente desee el reembolso del dinero, RACSA tendrá 15 días hábiles para realizar dicho reembolso siempre y cuando se compruebe que el cliente realizó el pago de la suscripción y que no haya accedido al servicio. El reembolso se realizará por medio de cheque por el total del monto total pagado, menos los gastos administrativos.