

---

## Políticas del Servicio GameX

A continuación se presentan las políticas que regulan el servicio de juegos en demanda GameX.

1. GameX es un servicio prepago, lo que implica que el cliente debe adquirir un paquete de juegos antes de tener acceso a éstos.
2. El servicio únicamente podrá ser suscrito por clientes mayores de 18 años.
3. Cualquier paquete del servicio de juegos en demanda tienen una validez de 30 días naturales, contados a partir de la fecha del primer ingreso del cliente.
4. La membresía finalizará 30 días después del primer ingreso del cliente, a menos que el cliente se afilie a la modalidad de cargo automático a su tarjeta de crédito/débito.
5. Si está afiliado mediante cargo automático a la tarjeta de crédito/débito, el cliente puede terminar su membresía dirigiéndose al área de Mi Cuenta en el menú de navegación del Servicio o bien por medio de una llamada al call center de RACSA.
6. El servicio se mantendrá activo hasta el vencimiento del último período cancelado por el cliente, independientemente si éste cancela su membresía previamente.
7. 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.
8. El cliente declara conocer que el uso del servicio le permitiría tener acceso a contenido que podría ser desagradable, ofensivo u objetable.

- 
9. RACSA, como parte de sus políticas de servicio indica la clasificación ESBR aplicable de acuerdo con el contenido o la temática de cada juego.
  10. Debido a que el servicio no funciona con enlaces menores a 256 Kbps, es responsabilidad del cliente verificar la velocidad de su enlace antes de adquirir el servicio.
  11. El cliente debe considerar que existen requerimientos mínimos de software y hardware para poder utilizar el servicio, por lo cual queda bajo su responsabilidad verificar las características de su equipo antes de adquirir el servicio. Las características mínimas están disponibles para consulta en el sitio [www.gamex.co.cr](http://www.gamex.co.cr) o pueden ser solicitadas a través del 800-NAVEGAR
  12. El cliente es responsable de la adquisición y programación del software y hardware requeridos para establecer la conexión a Internet. El precio del servicio GameX no incluye el costo de los equipos, materiales, línea o servicios que sean necesarios adquirir o contratar por parte del solicitante para acceder a Internet.
  13. El cliente puede contratar cuantos paquetes de juegos haya disponibles. El servicio podrá ser contratado solamente a través del sitio [www.gamex.co.cr](http://www.gamex.co.cr).
  14. El servicio podrá ser cancelado únicamente con tarjeta de crédito, débito (Visa) o con tarjeta prepago.
  15. El cliente tendrá derecho a utilizar cada juego de forma indefinida y las veces que desee mientras su membresía esté activa.
  16. RACSA no tendrá la obligación de mantener ningún juego en el servicio.
  17. El cliente deberá aceptar y cumplir con las condiciones establecidas en el reglamento de uso del servicio, antes de poder adquirir el servicio.
  18. RACSA permitirá una cuenta de servicio por persona, con una dirección de correo electrónico legítima. El servicio es brindado para uso personal únicamente.

- 
19. Para utilizar el servicio el cliente deberá registrarse como usuario completando el formulario disponible en el sitio web [www.gamex.co.cr](http://www.gamex.co.cr). Además deberá actualizar periódicamente dicha información.
  20. Al adquirir una membresía, el usuario deberá pagar todos los cargos asociados a su cuenta, incluyendo los impuestos que apliquen, de conformidad con los términos de facturación en rigor en el momento que la tarifa o cargo sea pagadero. RACSA se reserva el derecho de cambiar sin previo aviso las tarifas por los servicios brindados, de definir nuevas tarifas, o de modificar los términos de contratación del servicio en cualquier momento.
  21. RACSA se reserva la posibilidad de otorgar suscripciones de prueba gratuitas para los clientes del servicio.
  22. El cliente dispondrá de un máximo de sesenta (60) días naturales posteriores a la adquisición del servicio para reportar errores o discrepancias en la facturación del servicio contratado, luego de ese plazo no se aceptan reclamos.
  23. El cliente será responsable exclusivo por el uso de las contraseñas u otros identificadores de la cuenta que haya elegido o le fuesen asignados como resultado de inscripción al servicio
  24. El cliente deberá notificar a RACSA de cualquier uso sin autorización de su contraseña o cuenta.
  25. RACSA prohíbe expresamente cualquier uso comercial sin autorización o reventa del servicio.
  26. El cliente reconoce y acepta que RACSA, a su exclusiva y entera discreción puede, previa notificación, suspender o desactivar su cuenta y membresía cuando RACSA compruebe de manera fehaciente la violación de las disposiciones de las presentes políticas del servicio. Adicionalmente, el cliente acepta que RACSA no tendrá responsabilidad alguna como resultado de dicha suspensión o desactivación.

- 
27. Si el usuario está insatisfecho con el servicio o con cualquiera de las políticas del servicio GameX, su único y exclusivo recurso es el de discontinuar el uso del servicio y cancelar su suscripción, no correspondiendo por este motivo obligación alguna de RACSA para rembolsar al cliente.
  28. Toda información, software y contenido incluyendo pero no limitado al texto, el software, la música, el sonido, las fotografías, el vídeo, los gráficos u otro material que esté incluido en, o puesto a la disposición por, el servicio está protegido por los derechos de autor aplicables, las marcas registradas, las patentes, los secretos comerciales y/u otros derechos y leyes.
  29. Cualquier copiado, republicación o redistribución de contenido, incluyendo duplicación, enmarcado o medios similares, queda expresamente prohibido sin el previo consentimiento por escrito del dueño de los derechos de autor o de Radiográfica Costarricense S.A. El incumplimiento de esta política implicará la suspensión inmediata del servicio así como las acciones legales que correspondan.
  30. El servicio GameX es un servicio de mayor esfuerzo, su disponibilidad promedio es de al menos el 96% del tiempo.
  31. RACSA informará a los clientes del servicio con al menos 3 días naturales de anticipación, por los medios que considere adecuados, sobre trabajos de mantenimiento que se deban realizar y que requieran suspender el servicio.
  32. RACSA no será responsable por problemas de acceso al servicio que se originen por causas de fuerza mayor, desastres naturales, apagones en la red de terceros, apagones en la red del usuario, fallas en el equipo del usuario o incumplimiento del usuario de los requerimientos mínimos del servicio o de un juego, sea de conectividad, hardware y/o software.
  33. En caso de presentarse un reclamo por reembolso de dinero, ante RACSA, por parte del cliente debido a duplicación de pagos contra su tarjeta de crédito o débito, RACSA dispondrá de hasta 15 días hábiles para realizar dicho reembolso bajo las siguientes condiciones:

- 
- a) Se compruebe efectivamente la duplicación de un mismo pago por parte del cliente.
  - b) Que el procesador de la tarjeta haya, efectivamente, liquidado a RACSA los pagos realizados por el cliente.
  - c) El reembolso se realizará por el total del monto excedido, menos las deducciones aplicadas por el procesador de la tarjeta con la que el cliente pagó su membresía.
  - d) El reembolso se realizará por medio de cheque, pudiendo el cliente:
    - Primordialmente, retirar el cheque en las cajas de Radiográfica Costarricense S.A. (retiro personal)
    - Depósito del cheque en una cuenta bancaria indicada por el cliente por medio de una solicitud escrita con su nombre, número de cédula, nombre del banco donde tiene la cuenta y el número de cuenta al que desee le sea depositado el cheque.
    - Si el cliente reside en otro país se le enviará un cheque certificado por correo a la dirección que brinde el cliente.

34. En caso de que el cliente pague el servicio en línea con su tarjeta de crédito o débito y el monto sea cargado a su tarjeta, pero el servicio no le sea activado por algún problema técnico y el cliente plantea el reclamo ante RACSA, ésta deberá activarle el servicio al cliente a la brevedad posible, siempre y cuando se compruebe que el cliente realizó la transacción. En caso de que el cliente ya no desee adquirir el servicio y desee el reembolso del dinero, RACSA dispondrá de hasta 15 días hábiles para realizar dicho reembolso bajo las siguientes condiciones:

- a) Se compruebe que el cliente realizó la transacción.

- 
- b) Que el procesador de la tarjeta haya, efectivamente, liquidado a RACSA los pagos realizados por el cliente.
- c) Que el cliente no haya accedido al servicio.
- d) El reembolso se realizará por el total del monto total pagado, menos las deducciones aplicadas por el procesador de la tarjeta con la que el cliente pago su membresía.
- e) El reembolso se realizará por medio de cheque, pudiendo el cliente:
- Primordialmente, retirar el cheque en las cajas de Radiográfica Costarricense S.A. (retiro personal)
  - Depósito del cheque en una cuenta bancaria indicada por el cliente por medio de una solicitud escrita con su nombre, número de cédula, nombre del banco donde tiene la cuenta y el número de cuenta al que desee le sea depositado el cheque.
  - Si el cliente reside en otro país se le enviará un cheque certificado por correo a la dirección que brinde el cliente.

35. En caso de que los reclamos de los puntos 32 y 33, sean presentados ante el emisor de la tarjeta del cliente, esto se resolverá vía los procedimientos regulares de contracargos vigentes entre RACSA y Aval.