

Condiciones especiales e información de conformidad con la Ley de Servicios Digitales

1. Objeto de las presentes Condiciones

- 1.1. Las presentes Condiciones (en lo sucesivo, las «Condiciones DSA» –siglas de «Digital Services Act»–) complementan el acuerdo marco¹ entre el usuario² y Gameforge 4D GmbH, Albert-Nestler-Straße 8, 76131 Karlsruhe (en lo sucesivo, «Gameforge»). Las disposiciones del acuerdo marco también se aplican al ámbito normativo de las Condiciones DSA. En caso de duda, las disposiciones del acuerdo marco y otras condiciones especiales tendrán prioridad sobre las disposiciones de las presentes Condiciones DSA.
- 1.2. Las Condiciones DSA proporcionan información sobre
- a) restricciones impuestas por Gameforge a los usuarios con respecto a la información facilitada por los usuarios dentro de los servicios de Gameforge,
 - b) el punto central de contacto para la comunicación con los usuarios en el sentido del artículo 12 de la Ley de Servicios Digitales («DSA», por sus siglas en inglés)³,
 - c) el procedimiento de notificación y recurso en el sentido del artículo 16 de la DSA, y
 - d) el punto central de contacto para la comunicación con las autoridades de los Estados miembros, la Comisión y el Consejo Europeo de Servicios Digitales en el sentido del artículo 11 de la DSA.

2. Restricciones a la información facilitada por los usuarios; moderación de contenidos

- 2.1. El acuerdo marco existente entre los usuarios y Gameforge regula las restricciones con respecto a la información facilitada por los usuarios en virtud del apartado 6.5, letras d) y e), así como en virtud del apartado 6.6.
- 2.2. En caso de incumplimiento de las disposiciones mencionadas en el apartado 2.1, Gameforge podrá, de conformidad con los apartados 7 y 9.4 del acuerdo marco, exigir al usuario que cese en su actitud y retire el contenido en cuestión, advertir o amonestar al usuario, excluir al usuario del uso de los servicios de Gameforge de forma temporal o, en caso de incumplimientos graves,

¹ Condiciones generales de uso - Acuerdo marco, disponible en <https://agbserver.gameforge.com/rewrite.php> («Acuerdo marco»).

² La forma masculina utilizada se refiere a usuarios de cualquier sexo.

³ Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de servicios digitales).

de forma permanente a su discreción razonable, y bloquear la cuenta de usuario del interesado, declarar la rescisión extraordinaria y denegar el nuevo registro.

- 2.3. Los servicios de Gameforge están sujetos a la moderación y revisión de los contenidos de acceso público proporcionados por los usuarios dentro de lo comercialmente razonable. Gameforge recurre para ello a personas físicas, de modo que la toma de decisiones y la revisión humanas estén siempre garantizadas.
- 2.4. Se hace una excepción a la toma de decisiones humana en el caso de las funciones de chat públicas, en las que se utilizan filtros para que determinados términos utilizados por los usuarios sean automáticamente irreconocibles. Los términos filtrados se refieren a contenidos no deseados de acuerdo con el apartado 6.5 letra e) (2) del acuerdo marco, es decir, términos obscenos, racistas, que exalten la violencia, pornográficos, perjudiciales para los menores o de carácter inmoral o que puedan perjudicar el desarrollo de niños y adolescentes. Sin embargo, no resulta posible filtrar completamente todos los términos imaginables de este ámbito.
- 2.5. Las personas designadas por Gameforge tomarán las medidas enumeradas en el apartado 2.2. cuando tengan conocimiento de una violación de las restricciones mencionadas en el apartado 2.1. Esto puede tener lugar a raíz de informes de otros usuarios (apartado 3.2.) o a través de su propia percepción al moderar contenidos.
- 2.6. El tipo de medida que se adopte dependerá de la gravedad y la frecuencia de la infracción de las disposiciones del acuerdo marco mencionadas en el apartado 2.1. sobre la base de juicios de valor jurídicos. Las infracciones leves se sancionarán con advertencias, las infracciones más graves conllevarán la exclusión temporal del uso de los servicios de Gameforge, hasta la exclusión permanente, especialmente en caso de reincidencia. La discreción se basa en la consideración de todas las circunstancias del caso individual y en la ponderación de los intereses de ambas partes. Los intereses de otros usuarios también se tienen en cuenta en la ponderación de intereses. Si de esta ponderación de intereses se desprende que no es razonable esperar que Gameforge continúe la relación contractual hasta la expiración de un plazo de preaviso, se procederá a la exclusión definitiva, que al mismo tiempo constituye una rescisión extraordinaria, apartado 7.1 letra c) del acuerdo marco.
- 2.7. Los usuarios pueden presentar una reclamación contra las medidas mencionadas en el apartado 2.2. a través del punto central de contacto, de conformidad con el apartado 3.1. En caso de que no se ponga remedio a la reclamación, los usuarios podrán solicitar asistencia jurídica de conformidad con las disposiciones legales. Gameforge no participa en procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios.
- 2.8. Gameforge también está autorizada a declarar la resolución ordinaria del acuerdo marco o de contratos individuales al margen de incumplimientos de obligaciones.

3. Punto central de contacto para los usuarios de nuestros servicios; procedimientos de notificación y recurso

- 3.1. El punto central de contacto, que permite a los usuarios obtener ayuda cuando utilizan los servicios de Gameforge (en particular para cuestiones relacionadas con los juegos disponibles, los foros y el pago), es <https://support.gameforge.com/index.php>.
- 3.2. En <https://support.gameforge.com/digitalservicesact.php> existe un procedimiento de notificación y recurso para denunciar informaciones individuales que personas u organismos consideren ilícitas. Gameforge informará inmediatamente de la decisión tomada en relación con la información denunciada y comunicará los posibles recursos legales contra esta decisión. Gameforge no participa en procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios. El usuario tiene derecho a recurrir la decisión de Gameforge ante los tribunales de conformidad con las disposiciones legales.
- 3.3. En todos los casos, la tramitación se lleva a cabo mediante instrumentos no exclusivamente automatizados.

4. Punto central de contacto en Gameforge para la comunicación con las autoridades de los Estados miembros, la Comisión y el Consejo Europeo de Servicios Digitales.

- 4.1. Para las autoridades de los Estados miembros, la Comisión y el Consejo Europeo de Servicios Digitales, así como para otros organismos competentes en virtud de la legislación nacional, el punto central para ponerse en contacto con Gameforge es la cuenta de correo electrónico info@gameforge.com.
- 4.2. Los usuarios de nuestros servicios son remitidos a los servicios indicados en los apartados 3.1. y 3.2. para casos de asistencia y para denunciar contenidos considerados ilícitos.