

Особени условия и информация съгласно Закона за цифровите услуги

1. Предмет на тези условия

1.1. Тези условия („условия по ЗЦУ“) допълват рамковия договор¹ между потребителя² и фирма Gameforge 4D GmbH, ул. Алберт Нестлер № 8, 76131 Карлсруе („Gameforge“). Клаузите на рамковия договор се отнасят също и за областта на приложение на условията по ЗДУ. В случай на неяснота разпоредбите на рамковия договор и другите особени условия имат приоритет пред клаузите на условията по ЗЦУ.

1.2. Условия по ЗЦУ информират за

- a) ограничения, които Gameforge налага на потребителите във връзка с информацията, предоставена от потребителите в рамките на услугите на Gameforge,
- b) център за комуникация с потребителите по смисъла на чл. 12 от Закона за цифровите услуги („ЗЦУ“)³,
- c) процедура за докладване и получаване на поддръжка по смисъла на член 16 от ЗЦУ и
- d) център за комуникация с органите на страните-членки, Комисията и Европейския съвет за цифрови услуги по смисъла на член 11 от Закона за цифровите услуги.

2. Ограничения на информацията, предоставяна от потребителите; модерирание на съдържанието

2.1. Рамковото споразумение между потребителите и Gameforge урежда ограниченията върху информацията, предоставена от потребителите съгласно № 6.5 буква d) и е) и № 6.6.

2.2. При нарушение на разпоредбите на № 2.1 Gameforge има право, в съответствие с № 7 и № 9.4 от рамковия договор, да изиска прекратяване на услугата, отказ на потребителя от нея и отстраняване от потребителя и да изтрие засегнатото съдържание, да напомни на потребителя или да го предупреди, по свое усмотрение временно или постоянно да изключи потребителя от използването на услугите на Gameforge или в случай на

¹ Общи условия за ползване – Рамков договор, достъпен на адрес <https://agbserver.gameforge.com/rewrite.php> („Рамков договор“).

² Използваната форма за мъжки род се отнася за потребители от всякакъв пол.

³ Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно вътрешния пазар за цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Закон за цифровите услуги).

значителна нарушения на задълженията и да блокира потребителския акаунт, да обяви извънредно прекратяване на договорните отношения и да откаже подновена регистрация.

- 2.3. Услугите на Gameforge подлежат на модерирание и преглед на публично достъпно съдържание, предоставено от потребителите, доколкото това е разумно от търговска гледна точка. За тази цел Gameforge използва физически лица, така че винаги е възможно вземането на решения да е в резултат на човешка преценка.
- 2.4. Изключение от вземането на решения от хора са функциите за публичен чат, където се използват филтри за автоматично скриване на определени термини, използвани от потребителите. Филтрираните термини се отнасят до нежелано съдържание съгласно № 6.5 буква е) (2) от рамковия договор, т.е. съдържание, което е нецензурно, расистко, призоваващо към насилие, порнографско, неподходящо за непълнолетни или неморално по своята същност или което може да увреди развитието на децата и младежите. Въпреки нашите усилия не е възможно пълно превантивно филтриране на цялото подобно съдържание.
- 2.5. След установяване на нарушение на споменатите ограничения по т. 2.1 служителите на Gameforge предприемат мерките, описани в № 2.2. Това може да се случи след сигнали от други потребители (№ 3.2) или по наша преценка при модерирание на съдържанието.
- 2.6. Кои мерки ще бъдат приложени зависи от тежестта и честотата на нарушение на условията по № 2.1 от рамковия договор и въз основа на преценка за законовата значимост на нарушението. Незначителните нарушения водят до предупреждение, докато по-сериозните водят, по наша преценка, до временно изключване от използването на услугите на Gameforge или дори до постоянно изключване, особено в случаи на повторно нарушение. Дискретността се основава на отчитане на всички обстоятелства по конкретния случай и преценка на интересите и на двете страни. Интересите на другите потребители също са включени в преценката. Ако от това балансиране на интересите стане ясно, че Gameforge не може да продължи договорните отношения до края на срока на предизвестията, потребителят ще бъде постоянно изключен, което представлява извънредно прекратяване на договорните отношения, № 7.1, буква с) от рамковия договор.
- 2.7. Срещу мерките по т. 2.2 потребителят може да подаде жалба чрез центъра за комуникация с потребителите по точка № 3.1. Ако жалбата не бъде удовлетворена, потребителят може да потърси правна помощ в съответствие със законовите разпоредби. Gameforge не участва в процедури за извънсъдебно разрешаване на спорове.
- 2.8. Дори и без нарушения от страна на потребителя, Gameforge има право на редовно прекратяване на рамковия договор или на индивидуалните договори.

3. Център за комуникация с потребителите на нашите услуги; процедура за докладване и получаване на поддръжка

4. Центърът за комуникация, който дава възможност на потребителите да получат поддръжка при използване на услугите на Gameforge (по-специално при въпроси относно предлаганите игри, форумите и плащането), е на адрес <https://support.gameforge.com/index.php>.
5. За докладване на индивидуална информация от което и да е физическо или юридическо лице, която се счита за незаконна, е достъпна процедура за докладване и получаване на поддръжка на адрес <https://support.gameforge.com/digitalservicesact.php>. Gameforge незабавно ще съобщи решението си, взето във връзка с докладваната информация, като посочи възможните правни средства за защита срещу това решение. Gameforge не участва в процедури за извънсъдебно разрешаване на спорове. Потребителят разполага с правни средства за своя защита срещу решението на Gameforge в съответствие със законовите разпоредби.
 - 5.1. Във всички случаи обработката на информацията се извършва с помощта на инструменти, които не са напълно автоматизирани.

6. Център в Gameforge за комуникация с органите на страните-членки, Комисията и Европейския съвет за цифрови услуги

- 6.1. Центърът за комуникация с Gameforge за органите на страните-членки, за Комисията и за Европейския съвет за цифрови услуги, както и за други отговорни органи съгласно националното законодателство, е входящата електронна поща info@gameforge.com.
- 6.2. В случаите на получаване на поддръжка и докладване на съдържание, считано за незаконно, потребителите на нашите услуги се насочват към № 3.1 и 3.2.