

## Speciale voorwaarden en informatie onder de Digital Services Act

### 1. Onderwerp van deze voorwaarden

- 1.1. Deze voorwaarden (de "voorwaarden-GDD") vormen een aanvulling op de raamovereenkomst<sup>1</sup> tussen de gebruiker<sup>2</sup> en Gameforge 4D GmbH, Albert-Nestler-Straße 8, D-76131 Karlsruhe ("Gameforge"). De bepalingen van de raamovereenkomst zijn ook van toepassing op de regelingen van de voorwaarden-GDD. In geval van twijfel hebben de bepalingen van de raamovereenkomst en andere bijzondere voorwaarden voorrang op de bepalingen van de voorwaarden-GDD.
- 1.2. De voorwaarden-GDD bevatten informatie over:
  - a) beperkingen die Gameforge aan de gebruikers oplegt met betrekking tot de informatie die binnen de Gameforge-diensten door de gebruikers wordt verstrekt;
  - b) het centrale contactpunt voor communicatie met gebruikers in de zin van art. 12 van de Digital Services Act ("DSA")<sup>3</sup>;
  - c) de meldings- en ondersteuningsprocedure in de zin van art. 16 DSA;
  - d) het centrale contactpunt voor communicatie met de autoriteiten van de lidstaten, de Commissie en de Europese Raad voor digitale diensten in de zin van art. 11 DSA.

### 2. Beperkingen met betrekking tot de informatie die door de gebruikers wordt verstrekt; beheer van content

- 2.1. In de tussen de gebruikers en Gameforge gesloten raamovereenkomst worden onder punt 6.5 sub d) en e) alsmede onder punt 6.6 de beperkingen met betrekking tot de informatie die wordt verstrekt door de gebruikers geregeld.
- 2.2. In geval van overtreding van de onder punt 2.1 genoemde bepalingen heeft Gameforge overeenkomstig punt 7 en 9.4 van de raamovereenkomst het recht om van de gebruiker stopzetting en verwijdering te eisen en de desbetreffende content te verwijderen, de gebruiker te waarschuwen of te berispen, de gebruiker – naar redelijk oordeel van Gameforge – tijdelijk of bij een ernstige overtreding permanent uit te sluiten van het gebruik van de Gameforge-

---

<sup>1</sup> Algemene gebruiksvoorwaarden - raamovereenkomst, beschikbaar op <https://agbserver.gameforge.com/rewrite.php> (de "raamovereenkomst").

<sup>2</sup> De gebruikte mannelijke vorm verwijst naar gebruikers van elk geslacht.

<sup>3</sup>Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (digitaal dienstenverordening)/Digital Services Act;

diensten en zijn gebruikersaccount te blokkeren, over te gaan tot buitengewone opzegging en hernieuwde registratie te weigeren.

- 2.3. In het kader van de Gameforge-diensten wordt, voor zover dit commercieel redelijk kan worden geacht, de openbaar toegankelijke content die beschikbaar wordt gesteld door gebruikers beheerd en gecontroleerd. Hiervoor maakt Gameforge gebruik van natuurlijke personen, zodat altijd sprake is van menselijke besluitvorming en controle.
- 2.4. Een uitzondering op de menselijke besluitvorming geldt bij openbare chatfuncties, waarbij filters worden gebruikt om bepaalde termen die door gebruikers worden gebruikt automatisch onherkenbaar te maken. De gefilterde termen betreffen ongewenste content als bedoeld onder punt 6.5 sub e) (2) van de raamovereenkomst, d.w.z. content die een obscene, racistisch, geweld verheerlijkend, pornografisch, voor minderjarigen ongeschikt of onzedig karakter heeft of de ontwikkeling van kinderen en jongeren kan schaden. Het is echter niet mogelijk om alle mogelijke termen op deze gebieden preventief te filteren.
- 2.5. De door Gameforge ingeschakelde personen treffen bij het bekend worden van een overtreding van de onder punt 2.1 vermelde beperkingen de onder punt 2.2 vastgelegde maatregelen. Dit kan gebeuren naar aanleiding van meldingen van andere gebruikers (punt 3.2) of een eigen waarneming in het kader van het beheer van de content.
- 2.6. Welke maatregel wordt getroffen, is afhankelijk van de ernst en de frequentie van de overtreding van de onder punt 2.1 genoemde bepalingen van de raamovereenkomst op basis van de wetgevende waardebesluiten. Lichte overtredingen worden bestraft met een waarschuwing, ernstigere overtredingen leiden – naar redelijk oordeel van Gameforge – tot tijdelijke uitsluiting van het gebruik van de Gameforge-diensten of zelfs permanente uitsluiting, met name in geval van herhaling. Bij de vorming van het redelijk oordeel wordt rekening gehouden met alle omstandigheden van het individuele geval en worden de belangen van beide partijen afgewogen. De belangen van andere gebruikers worden eveneens opgenomen in de belangenafweging. Indien uit deze belangenafweging voortvloeit dat van Gameforge redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de contractuele relatie tot afloop van een opzegtermijn wordt voortgezet, vindt definitieve uitsluiting plaats die tegelijkertijd geldt als buitengewone opzegging, vgl. punt 7.1 sub c) van de raamovereenkomst.
- 2.7. Gebruikers kunnen tegen de onder punt 2.2 genoemde maatregelen bezwaar indienen via het centrale contactpunt volgens punt 3.1. Indien niet tegemoet wordt gekomen aan een bezwaar, staat het de gebruikers vrij om zich conform de wettelijke bepalingen tot een rechtbank te wenden. Gameforge neemt niet deel aan buitengerechtelijke arbitrageprocedures.
- 2.8. Ook indien geen sprake is van overtreding is Gameforge gerechtigd tot gewone opzegging van de raamovereenkomst of individuele contracten.

### **3. Centraal contactpunt voor gebruikers van onze diensten; meldings- en ondersteuningsprocedure**

- 3.1. Het centrale contactpunt waar gebruikers terecht kunnen voor ondersteuning bij het gebruik van de Gameforge-diensten (in het bijzonder bij vragen over de aangeboden spellen, de forums en betaling) is <https://support.gameforge.com/index.php>.
- 3.2. Om specifieke informatie te melden die door personen of organisaties illegaal wordt geacht, is op <https://support.gameforge.com/digitalservicesact.php> een meldings- en ondersteuningsprocedure beschikbaar. Gameforge deelt de beslissing die wordt genomen met betrekking tot de gemelde informatie onverwijld mee en wijst daarbij op de rechtsmiddelen die tegen deze beslissing kunnen worden ingesteld. Gameforge neemt niet deel aan buitengerechtelijke arbitrageprocedures. Tegen de beslissing van Gameforge kan de gebruiker conform de wettelijke bepalingen gerechtelijke rechtsmiddelen instellen.
- 3.3. Behandeling vindt in alle gevallen plaats met behulp van instrumenten die niet uitsluitend geautomatiseerd zijn.

### **4. Centraal contactpunt van Gameforge voor communicatie met de autoriteiten van de lidstaten, de Commissie en de Europese Raad voor digitale diensten**

- 4.1. Autoriteiten van de lidstaten, de Commissie, de Europese Raad voor digitale diensten en andere op grond van de nationale wetgeving bevoegde instanties kunnen met het centrale contactpunt van Gameforge contact opnemen via het e-mailadres [info@gameforge.com](mailto:info@gameforge.com).
- 4.2. Gebruikers van onze diensten worden voor ondersteuning en het melden van content die illegaal wordt geacht naar de onder punt 3.1 en 3.2 genoemde websites verwezen.