

Safe Play – Empfehlungen für Nutzer und Eltern

Die Beschäftigung mit Online-Games ist faszinierend. In unseren virtuellen Welten erleben Spieler packende Abenteuer und treffen auf Tausende von Mitstreitern. Wir möchten unseren Spielern, ihren Freunden und Familien auf dieser Seite eine Reihe von Empfehlungen zum verantwortungsvollen Umgang mit unseren Online-Games geben. Wir empfehlen insbesondere Eltern spielender Kinder und Jugendlicher, diese Hinweise zu beachten. So bleiben unsere Online-Games eine unterhaltsame Freizeitbeschäftigung, die Spielern verschiedener Altersstufen großes Vergnügen bereitet.

Unsere Empfehlungen für Spieler und Eltern zum verantwortungsvollen Umgang mit Games

Um sich als Spieler bei Gameforge zu registrieren, ist es erforderlich, eine E-Mail-Adresse anzugeben. Gameforge ist bestrebt, Daten der Spieler nur im erforderlichen Umfang zu verarbeiten. Wir erheben keine Klardaten wie Namen und Adressen. Dementsprechend möchten wir Sie ermutigen, keine E-Mail-Adresse zur Registrierung zu verwenden, die den Namen des Spielers oder sonstige Hinweise auf seine Identität beinhaltet. Wir empfehlen Ihnen, den Spielzugang gemeinsam mit Ihrem Kind anzulegen und die Zugangsdaten Ihres Kindes zu verwalten. Gleiches gilt auch für die Nutzung der Gameforge-Dienste, etwa bei der Interaktion mit anderen Spielern. Erklären Sie Ihrem Kind, dass es seinen Namen oder sonstige Hinweise auf seine Identität nicht preisgeben soll – wie dies auch sonst bei der Nutzung des Internets empfehlenswert ist. Uns ist an einer sicheren Umgebung für Nutzer und vor allem für Kinder gelegen. Dazu gehört es, keine Informationen über die eigene Identität preiszugeben.

Wir empfehlen Ihnen, die individuellen Alterseinstufungen unserer Spiele zu beachten, um zu gewährleisten, dass diese Ihrem Alter bzw. dem Ihres spielenden Kindes entsprechen. Hinweise zu den Alterseinstufungen unserer Spiele finden Sie unten in den FAQ. Weitere Informationen zu den Alterseinstufungen finden Sie im Abschnitt „Alterseinstufung durch die USK“.

Bei minderjährigen Spielern empfehlen wir Ihnen, ein anerkanntes Jugendschutzprogramm wie beispielsweise JusProg auf allen für Kinder zugänglichen Computern, Tablets und Telefonen zu installieren und es entsprechend dem Alter der Kinder und Jugendlichen im Haushalt einzustellen. Jugendschutzprogramme erlauben es, den Zugriff auf nicht dem jeweiligen Alter entsprechende Inhalte im Internet wirksam zu blockieren.

Wir empfehlen Ihnen, stets Ihre die Spielzeiten und vor allem die Ihrer Kinder im Blick zu behalten und auf ein angemessenes Maß zu begrenzen.

Wir empfehlen Ihnen, minderjährige Kinder beim Spielen zu beaufsichtigen, mit Ihren Kindern über ihr Spielverhalten zu sprechen und mit ihnen gemeinsam zu spielen, um sich einen Eindruck von den Inhalten und Mechanismen des Spiels zu verschaffen.

Wie in der Realität gibt es auch in virtuellen Welten unhöfliche oder unredliche Mitmenschen. Wir empfehlen Ihnen, sich mit den Kontakt- und Kommunikationsoptionen (z.B. Forum, Chat, E-Mail), die Ihren Kindern rund um unsere Spiele zur Verfügung stehen, vertraut zu machen. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen untersagen unangemessene Inhalte in der Kommunikation mit anderen. Wenn Sie Verstöße von Mitspielern beobachten, teilen Sie uns dies bitte über den Support mit (siehe unten).

Bitte geben Sie nie die Zugangsdaten zu unseren Spielen und den damit verbundenen Zahlungssystemen und Foren an Dritte weiter. Auch freundlich scheinende Mitspieler könnten die Daten missbrauchen. Klären Sie Ihre

Kinder über mögliche Gefahren auf. Mitarbeiter unseres Unternehmens werden Sie nie nach Ihren Passwörtern fragen.

Überlassen Sie Ihrem Kind nicht die Entscheidung über den Erwerb kostenpflichtiger Gameforge-Dienste. Bezahlungsfunktionen dürfen nur gemeinsam mit den Eltern genutzt werden. Kontrollieren Sie daher den Zugriff Ihres Kindes auf Kreditkartennummern, Bankinformationen und andere geschäftskritische Daten und klären Sie es über einen verantwortungsvollen Umgang mit Zahlungssystemen wie Pay-per-Call (via Telefonrechnung) und Pay-per-SMS (via Mobiltelefon) auf. Klären Sie Ihr Kind in diesem Zusammenhang auch über die Gefahren durch Phishing auf.

Informieren Sie sich über die Möglichkeiten, Mobiltelefone und Festnetzanschlüsse für Premium-Dienste zu sperren. Auf diese Weise können Sie die Nutzung kostenpflichtiger Mehrwertdienst-Rufnummern (beispielsweise 0900-Rufnummern) auf ihren festinstallierten oder mobilen Telefonanschlüssen z.B. durch Kinder und Jugendliche verhindern.

Alterseinstufung durch die USK

Die Unterhaltungssoftware Selbstkontrolle (USK) ist die freiwillige Selbstkontrolle der Computerspielwirtschaft und damit die verantwortliche Stelle für die Prüfung von Computerspielen in Deutschland. Die USK organisiert ein Verfahren, in dem staatliche Vertreter Alterskennzeichen für Spiele vergeben. Dieses System stellt sicher, dass Computerspiele nur an Kinder und Jugendliche abgegeben werden, wenn die Inhalte für ihre Altersgruppe freigegeben sind. Die Alterseinstufungen richten sich nach den Regelungen des Jugendschutzes. Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite der [Unterhaltungssoftware Selbstkontrolle \(USK\)](#).

Als Mitglied der USK.online lässt Gameforge seine Online-Games und Websites einstufen und kennzeichnet sie entsprechend.

Ratgeber und weiterführende Links

Ratgeber und Broschüren der Unterhaltungssoftware Selbstkontrolle (USK) [„Broschüren und Ratgeber zum Download“](#)

Webseite des game – Verband der deutschen Games-Branche e.V. (game) [„game“](#)

Kampagne des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend – [„schau hin“](#)

Webseite des ICO – Information Commissioner’s Office, mit Hinweisen in englischer Sprache [ICO](#)

Jugendschutzprogramm

JusProg ist ein von der deutschen Kommission für Jugendmedienschutz (KJM) anerkanntes Jugendschutzprogramm im Rahmen des Jugendmedienschutzstaatsvertrags (JMStV). Dieses Programm ermöglicht es Ihnen, nicht altersgerechte Internetseiten für ihre Kinder automatisiert zu sperren.

Es besteht aus einer Filtersoftware und einer Filterliste. Auf der Liste befindet sich eine Reihe von Webseiten, die geprüft und in ein bestimmtes Inhalts- und Altersraster eingruppiert wurden („Rating“). Mittels einer .xml-Datei ist die Alterseinstufung auf entsprechend gekennzeichneten Webseiten hinterlegt und somit für das Jugendschutzprogramm „auslesbar“.

Sobald ein Anwender eine Internetseite aufruft, gleicht die Software sie mit der Filterliste bzw. mit der auf den jeweiligen Webseiten hinterlegten Altersinformationen ab. Ihre Anzeige wird nur zugelassen, sofern die Alterseinstufung der Seite mit dem eingestellten Alter in der Software übereinstimmt. Wenn nicht, wird die Seite nicht angezeigt.

Die Gameforge-Gruppe ist Fördermitglied bei JusProg und hat ihre Online-Games entsprechend mit einer Alterseinstufung versehen.

Die Entscheidung über den Einsatz des Jugendschutzprogrammes liegt in den Händen der Besitzer des jeweiligen Computers. Eltern können insofern, wenn sie die Filtersoftware einsetzen, entscheiden und einstellen, welche Seiten aufgerufen werden können und welche nicht.

Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite des JusProg unter <http://www.jugendschutzprogramm.de/>.

Häufig gestellte Fragen – FAQ

Wo finde ich die Altersempfehlungen?

Auf der Website der jeweiligen Spiele bzw. dort, wo das Spiel erworben/runtergeladen werden kann.

Wie funktioniert ein Online-Game (MMOG)?

Bei einem Massively Multiplayer Online-Game (MMOG) erleben viele Spieler gleichzeitig Abenteuer in einer virtuellen Welt, die auf einem Spielserver im Internet läuft. Der Zugang zu dieser Spielwelt, die sich über eine Reihe von unterschiedlichen Spielgebieten erstreckt, steht rund um die Uhr offen. In Online-Rollenspielen gestalten Spieler in der Regel vor dem eigentlichen Spieleinstieg eine Spielfigur nach ihren Vorstellungen, ihren sogenannten Charakter oder Avatar. Mit ihrer Spielfigur übernehmen sie eine bestimmte Rolle in der Spielwelt, die sich grundsätzlich z. B. aus der gewählten Charakterklasse (Magier, Ritter, Schurke, Heiler, Jäger, o.ä.) ergibt. In MMOGs übernehmen Spieler allein oder mit einer Gruppe von Mitspielern verschiedene Aufgaben. Sie können zum Beispiel Ressourcen abbauen, Gegenstände herstellen und veredeln, untereinander Handel treiben, gegen computergesteuerte Gegner kämpfen oder sich mit realen Mitspielern messen. Ein Online-Game erlaubt und fördert die Interaktion und Kommunikation der Spieler und das gemeinsame Spiel in einer losen oder festen Spielergemeinschaft (der sogenannten Gilde). Mit laufendem Spielfortschritt steigen Spieler in der Spielstufe (dem sogenannten Charakterlevel) auf und eignen sich wertvolle Gegenstände (sogenannte Items) an, mit denen sie ihren Spielcharakter, ihre Gebäude, Ausrüstung, Kleidung, Reittiere oder virtuelle Begleiter im Spiel ausstatten und verbessern können. Auf diese Weise werden die virtuellen Charaktere der Spieler stärker und mächtiger und können sich neue Spielgebiete erschließen, in denen weitere Herausforderungen auf sie warten.

Was bedeutet Free-to-Play?

Zugang und gegebenenfalls Download von Games, die unter dem Stichwort Free-to-Play angeboten werden, sind in ihrer Basisversion kostenlos spielbar. Bei den meisten Spielen dieser Art besteht die Möglichkeit, sogenannte Premium-Währung kostenpflichtig zu erwerben, die im Spiel zum Tausch gegen virtuelle Gegenstände genutzt werden kann. Spieler können so auf freiwilliger Basis kostenpflichtige Extras erwerben, die ihnen das Agieren in der Spielwelt erleichtern oder es individualisieren. Teilweise werden Free-to-Play-Spiele durch unterschiedliche Formen der Werbung mitfinanziert.

Wie funktioniert ein Item-Shop?

Die Spielsoftware und den Spielzugang zu unseren Games stellen wir häufig kostenlos zur Verfügung. Spieler haben die Möglichkeit, auf freiwilliger Basis in einem in das Spiel oder auf den Webseiten zum Spiel integrierten Shop-System (der sogenannte Item-Shop) für eine virtuelle Währung (z. B. Diamanten) Komfort-Funktionen und Zusatzgegenstände zu erwerben. Dies können Boni auf das Sammeln von Erfahrungspunkten, Ausrüstung für den Spielcharakter oder dessen virtuelles Heim, eine Erweiterung des Inventars, Reittiere, Begleiter, Teleportsteine oder Zeitvorteile sein. Diese Gegenstände erleichtern den Fortschritt im Spiel oder gestalten das Spielerlebnis individueller. Sie werden für das Vorankommen im Spiel jedoch nicht zwingend benötigt.

Um diese Gegenstände und Funktionen kaufen zu können, erwerben Spieler zunächst über das Zahlungssystem des jeweiligen Spiels ein Paket virtueller Premium-Währung. Diese können sie im Item-Shop gegen Funktionsgegenstände (sogenannte Items) eintauschen. Der Item-Shop bietet jeweils eine Beschreibung der Funktion, Geltungsdauer und Einsatzmöglichkeit jedes Items im Spiel.

An wen kann ich mich bei Belästigungen im Spiel wenden?

Wir haben technische Vorkehrungen getroffen, um den Gebrauch von Schimpfwörtern und Beleidigungen weitgehend in den Kommunikationskanälen unserer Spiele zu blockieren. Unangemessenes Verhalten und Missbrauch der Kommunikationskanäle ahnden wir streng. Seien Sie sehr vorsichtig, wenn andere Spieler Sie oder Ihr spielendes Kind nach persönlichen Informationen oder Account-Daten fragen. Wenden Sie sich im Fall eines Konfliktes mit anderen Spielern an unseren Kunden-Support:

<http://support.SPIELENAME.de> (Beispiel: <http://support.metin2.de>)

Bitte schildern Sie uns dazu den Vorfall möglichst genau (falls möglich unterstützt durch beigefügte Screenshots) unter Angabe des Spielservers, der von Ihnen verwendeten Sprachversion und der Namen der beteiligten Spielcharaktere bzw. Accounts.

Überblick über gebräuchliche Zahlungssysteme

Spieler können kostenpflichtige Leistungen in Anspruch nehmen, wenn sie über die Spielsoftware oder über die Internetseite des Spiels in ihren Spielaccount eingeloggt sind. Eine Bestellung kann nur im eingeloggten Zustand erfolgen. Die Registrierung für ein Spiel von Gameforge erfordert in der Regel lediglich die Angabe einer E-Mail-Adresse und eines Passwortes. Weitere Daten müssen nicht zwingend angegeben werden. Über das jeweilige Shop-System gelangt der Spieler zu einem Angebot von Bezahlssystemen, deren Nutzung er frei wählen kann.

Bezahlung per SMS

Nach Auswahl der gewünschten Bestellmenge für ein Währungspaket oder eine Leistung, welche den entsprechenden Preis deutlich ausweist, wird der Spieler aufgefordert, seine Mobilfunknummer in die Bestellmaske einzugeben. Es ist zu jedem Zeitpunkt ersichtlich, welche Kosten durch die Bestellung entstehen. Anschließend erhält er eine SMS mit einem Bestellcode und einer Angabe der Kosten seiner Bestellung an die von ihm angegebene Mobilfunknummer. Den erhaltenen Bestellcode gibt der Spieler in die Bestellmaske im Shop-System ein. Mit einer Bestätigung der Eingabe wird die Bestellung abgeschlossen. Kosten fallen erst zu diesem Zeitpunkt an, daher ist eine versehentliche Bestellung ausgeschlossen. Der Spieler wird zudem bei jedem Schritt des Bestellvorgangs über die Höhe der Kosten informiert. Bei dieser Art des Bezahlvorgangs ist nicht die Gameforge-Gruppe, sondern der jeweilige Zahlungsanbieter der Vertragspartner in Bezug auf die Transaktion. Die Gameforge-Gruppe ist lediglich Anbieter der Leistungen.

Bezahlung per Telefonanruf

Spieler wählen im Shop-System ein Währungspaket bzw. eine Leistung, die den entsprechenden Preis deutlich ausweist. Nach Auswahl der gewünschten Bestellmenge wird der Spieler aufgefordert, eine in der Bestellmaske angegebene Telefonnummer anzurufen. In diesem Zusammenhang wird er erneut darauf hingewiesen, welche Kosten durch den Anruf für ihn entstehen. Nach Beendigung des Anrufs erhält der Spieler eine Bestätigung der Bestellung. Bei dieser Art des Bezahlvorgangs ist nicht die Gameforge-Gruppe, sondern der Bezahlsystemanbieter Vertragspartner in Bezug auf die Transaktion, worauf im Rahmen des Bestellablaufs hingewiesen wird. Die Gameforge-Gruppe ist lediglich Anbieter der Leistungen.

Bezahlung per PayPal

Nach Auswahl der gewünschten Bestellmenge für ein Währungspaket bzw. eine Leistung, welche den entsprechenden Preis deutlich ausweist, wird der Spieler auf die Seite von PayPal (PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., Luxemburg) weitergeleitet. Er wählt sich daraufhin entweder mit seinen Zugangsdaten in sein bestehendes PayPal-Konto ein oder erstellt ein neues Konto, um die Bestellung über PayPal abzuwickeln. Nach der Bezahlung wird der Spieler wieder zur Internetseite der Gameforge-Gruppe geleitet, wo ihm eine Bestätigung der Bestellung angezeigt wird. Bei dieser Art des Bezahlvorgangs ist nicht die Gameforge-Gruppe, sondern PayPal der Vertragspartner in Bezug auf die Transaktion. Die Gameforge-Gruppe ist lediglich Anbieter der Leistungen.

Bezahlung per Prepaid-Karte am Beispiel Paysafecard

Nach Auswahl der gewünschten Bestellmenge für ein Währungspaket bzw. eine Leistung, die den entsprechenden Preis deutlich ausweist, wird der Spieler auf die Internetpräsenz von Paysafecard (Prepaid Services Company Ltd., London) weitergeleitet. Auf der Internetseite von Paysafecard wird er aufgefordert, die auf der Prepaid-Karte angegebene PIN in die Bestellmaske einzugeben. Seine Angaben bestätigt er durch Akzeptieren der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Paysafecard und durch Klick auf die Schaltfläche „Bezahlen“. Der Spieler erhält auf dem Bildschirm eine Bestätigung des Bestellvorgangs. Bei dieser Art des Bezahlvorgangs ist nicht die Gameforge-Gruppe, sondern Paysafecard der Vertragspartner in Bezug auf die Transaktion. Die Gameforge-Gruppe ist lediglich Anbieter der Leistungen.

Bezahlung per Kreditkarte

Nach Auswahl der gewünschten Bestellmenge für ein Währungspaket bzw. eine Leistung, die den entsprechenden Preis deutlich ausweist, wird der Spieler aufgefordert, seine Kreditkartendaten in die Bestellmaske einzugeben. Nach vollständiger Eingabe bestätigt er seine Angaben durch Klick auf die Schaltfläche „Bestätigen“ und beendet somit seinen Bestellvorgang. Er erhält auf dem Bildschirm und in bestimmten Fällen auch per E-Mail eine Bestätigung seines Bestellvorgangs.

Bezahlung per Lastschriftzug

Nach Auswahl der gewünschten Bestellmenge für ein Währungspaket bzw. eine Leistung, die den entsprechenden Preis deutlich ausweist, wird der Spieler auf die Internetpräsenz des gewählten Anbieters für Lastschriftzug (Sofort (Sofort GmbH – a Klarna Group Company) oder giro pay (paydirekt GmbH)) weitergeleitet und aufgefordert, seine Bank auszuwählen. Anschließend wird er zu einer Eingabemaske der jeweiligen Bank weitergeleitet, um seine Kontodaten einzugeben. Nach vollständiger Eingabe bestätigt er seine Angaben durch Klick auf die Schaltfläche „Bestätigen“. Anschließend wird er wieder zur Internetseite der Gameforge-Gruppe geleitet. Der Spieler erhält auf dem Bildschirm eine Bestätigung des Bestellvorgangs.

Weitere Informationen

- USK: www.usk.de
- BPJM: www.bundespruefstelle.de
- Spieleratgeber NRW: <http://www.spieleratgeber-nrw.de/>
- Schau hin!: <http://schau-hin.info/>
- Internet ABC: <http://www.internet-abc.de/kinder/>

Kontakt

Kundendienst – Support

Wenden Sie sich bei Anfragen zu unseren Spielen oder zum Gameforge.com-Portal-Support bitte an unseren Kunden-Support:

- Spiele-Support: <http://support.SPIELENAME.de> (Beispiel: <http://support.metin2.de>)
- Gameforge.com: <http://support.gameforge.com/>

Jugendschutzbeauftragte

Wenden Sie sich bei speziellen Fragen zum Jugendschutz per E-Mail an unsere Jugendschutzbeauftragten:
jugendschutz@gameforge.com