

Información Legal

INFORMACION LEGAL

Este sitio web ha sido editado y alojado por la empresa Ubisoft EMEA, una Sociedad por Acciones Simplificada con un capital de 11.959.727 euros, registrada en el registro mercantil de Créteil con el número 432.573.624 y con sede social en el 2, avenue Pasteur 94160 Saint Mandé, Francia.

Número de IVA intracomunitario: FR79432573624

Director de la publicación: Yves Guillemot, Presidente

Teléfono: 34 912 757 966

CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

1. ¿Pertenece a nuestra comunidad de jugadores?

Te recomendamos que utilices nuestro [portal de ayuda de Ubisoft](#), que:

- Incluye preguntas frecuentes con respuestas a las dudas más recurrentes de nuestros usuarios.
- Te permitirá hacernos preguntas sobre nuestros productos y los posibles problemas que encuentres.
- Te permitirá informarnos de contenido o comportamientos que hayas presenciado en nuestros juegos y servicios, incluidos los ilegales, a través de este [formulario de contacto dedicado](#). Dicho formulario te permitirá elegir el tipo de contenido inadecuado que hayas encontrado, así como facilitar información adicional y archivos adjuntos si es necesario.

También puedes denunciar a otros jugadores directamente a través de nuestros juegos con la opción "Denunciar".

2. ¿Eres una autoridad policial?

Si representas a una autoridad policial de un país de la Unión Europea y deseas enviarnos:

- una solicitud para que tomemos medidas respecto a uno o más elementos específicos de contenido ilegal, incluye en la solicitud todos los elementos mencionados en el artículo 9 de la Ley de Servicios Digitales, es decir:
 - una referencia al fundamento jurídico en Derecho de la Unión o nacional de la orden,
 - una motivación en la que se explique por qué la información es un contenido ilícito, haciendo referencia a una o varias disposiciones específicas del Derecho de la Unión o nacional en cumplimiento del Derecho de la Unión,
 - información que identifique a la autoridad emisora,
 - información clara que permita al prestador de servicios intermediarios identificar y localizar el contenido ilícito de que se trate, como uno o varios URL exactos y, en su caso, información adicional,
 - información acerca de los mecanismos de recurso disponibles para el prestador de servicios intermediarios y para el destinatario del servicio que haya proporcionado el contenido,
 - en su caso, información sobre qué autoridad debe recibir la información sobre el curso dado las órdenes.
- una solicitud para que facilitemos información concreta sobre uno o varios individuos que usen nuestros servicios, incluye en la solicitud todos los elementos mencionados en el artículo 10 de la Ley de Servicios Digitales, es decir:

- una referencia al fundamento jurídico en Derecho de la Unión o nacional de la orden,
- información que identifique a la autoridad emisora,
- información clara que permita al prestador de servicios intermediarios identificar al destinatario o destinatarios específicos sobre los que se solicita información, como uno o varios nombres de cuenta o identificadores únicos,
- una motivación en la que se explique con qué fin se requiere la información y por qué el requisito de entrega de la información es necesario y proporcionado para determinar el cumplimiento del Derecho de la Unión o del Derecho nacional en cumplimiento del Derecho de la Unión por parte de los destinatarios de los servicios intermediarios, salvo que no se pueda aportar dicha motivación por razones relacionadas con la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de delitos,
- información acerca de los mecanismos de recurso disponibles para el prestador y para los destinatarios del servicio de que se trate,
- en su caso, información sobre qué autoridad debe recibir la información sobre el curso dado a las órdenes.

Además, ten en cuenta lo siguiente:

- Las solicitudes siempre deben tener forma de mandato o documento de referencia con un sello oficial y la firma del agente o representante de la autoridad policial que se comunique con nosotros, de modo que podamos verificar la legalidad de la solicitud.
- Las solicitudes solo pueden exigirnos que proporcionemos información ya recopilada con el fin de proporcionar nuestros servicios y que esté bajo nuestro control.
- **Deberás limitar el ámbito territorial**
de las solicitudes a lo estrictamente necesario para lograr tu objetivo.
- Las solicitudes deben transmitirse en inglés o francés,
o en tu idioma, siempre que también nos envíes una traducción en inglés.
- Las solicitudes se enviarán a la dirección de correo electrónico del punto de contacto: govrequests@ubisoft.com.

TEN EN CUENTA QUE SOLO LAS AUTORIDADES POLICIALES PODRÁN UTILIZAR DICHA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO. NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE ACTUAR CONTRA CUALQUIER PERSONA QUE UTILICE ESTA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO PARA COMUNICARSE CON NOSOTROS DE MALA FE, YA QUE ESTO PODRÍA IMPEDIRNOS RESPONDER DE MANERA EFICIENTE A LAS SOLICITUDES LEGÍTIMAS DE LAS AUTORIDADES POLICIALES.

3. Informe de transparencia

De conformidad con el Reglamento (UE) 2022/2065, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales (DSA), Ubisoft publica un informe de transparencia. En él se exponen las medidas puestas en marcha para mejorar la seguridad en línea y las acciones emprendidas en caso de comportamiento inadecuado, especialmente en caso de incumplimiento de nuestro Código de Conducta y de los principios de nuestro Programa de Juego Limpio. El informe completo está disponible en [inglés](#) y [francés](#).