

Teilnahme- und Nutzungsbedingungen

TextChat des Virtuellen Welcome Centers (VWC) der Bundesagentur für Arbeit (BA)

Vielen Dank für Ihr Interesse, unser Angebot der Online-Beratung via TextChat nutzen zu wollen.

Mithilfe des TextChats können Sie Anliegen rund um das Schwerpunktthema "Arbeiten und Leben in Deutschland" behandeln. Dieses Schwerpunktthema liegt in der fachlichen Verantwortung der Bundesagentur für Arbeit. Ihr Anliegen wird demnach von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit bearbeitet. Eine Erteilung von rechtsverbindlichen Auskünften via TextChat ist nicht möglich.

Voraussetzung für die freiwillige Teilnahme an einem TextChat mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter der Bundesagentur für Arbeit ist, dass Sie die in diesem Dokument enthaltenen Allgemeinen Teilnahmebedingungen zur Kenntnis genommen haben und akzeptieren. Hierfür setzen Sie bitte einen Haken bei "Ich habe die Teilnahme- und Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiere diese". Erst danach werden Sie einem freien Mitarbeiter bzw. einer freien Mitarbeiterin per TextChat zugestellt.

- Der TextChat steht Ihnen von Montag bis Freitag in der Zeit von 9 bis 15 Uhr zur Verfügung; ausgenommen sind gesetzliche Feiertage. [Die Liste der gesetzlichen Feiertage finden Sie hier.](#)
- Der TextChat wird in einem gesonderten Fenster weitergeführt. Sie verlassen dabei die Website "Make it in Germany" und wechseln zur LiveChat-Software eines Vertragspartners. Ihre TextChatpartner/innen sind fachlich qualifizierte Fachkräfte der Bundesagentur für Arbeit.
- Die Bundesagentur für Arbeit behandelt alle persönlichen Daten in Einklang mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen.
- Der TextChat darf durch die Nutzerinnen und Nutzer nicht für Werbung oder andere sachfremde Inhalte verwendet werden. Die Bundesagentur für Arbeit beantwortet keine Beiträge im TextChat, die gegen straf- und presserechtliche Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland, die guten Sitten, den guten Ton oder höfliche Umgangsformen verstoßen und behält sich das Recht vor, Nutzerinnen und Nutzer vorübergehend oder dauerhaft für die Teilnahme am TextChat zu sperren.

Informationen zum Datenschutz

- In Fällen, die über eine Mitteilung von allgemeinen Informationen hinausgehen, sondern vielmehr eine tiefergehende Auskunft mit Bezug zu Ihrer Person erfordern, kann es sinnvoll sein, wenn Sie Ihrem TextChatpartner/Ihrer TextChatpartnerin personenbezogene Daten mitteilen. Diese Daten werden ausschließlich zu dem Zweck erhoben und gespeichert, spezifische Auskünfte zu Ihrer individuellen Situation erteilen zu können; sie

werden jedoch nicht zur weiteren Verarbeitung in Fachverfahren der Bundesagentur für Arbeit gespeichert.

- Sollten Sie eine solche Verarbeitung von personenbezogenen Informationen nicht wünschen, so teilen Sie dies bitte Ihrem TextChatpartner/Ihrer TextChatpartnerin mit. Sie haben dann die Möglichkeit, im eigentlichen TextChat anonym zu bleiben. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Ihnen in diesem Fall lediglich grundsätzliche Auskünfte ohne Bezug zu Ihrer Person und/oder individuellen Situation erteilen können.
- Grundsätzlich dürfen personenbezogene Daten nur zur Erfüllung bestimmter Aufgaben gespeichert werden und nur solange wie dies zur Erfüllung dieser Aufgaben notwendig ist. Für den TextChat bedeutet dies:
 - Ihre im Rahmen des TextChats erhobenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich in einem Chatprotokoll gespeichert. Dieses wird nach 7 Tagen gelöscht.
 - Für den TextChat nutzen wir eine Lösung der Novomind AG. Bei Aufruf des Links "Text-Chat starten" öffnet sich ein Fenster von Novomind.com. Dort sind Sie gebeten, Ihr Anliegen und -bei bestehendem Kundenverhältnis- Ihre Kundennummer anzugeben. Diese Angabe dient der Vorbereitung des TextChats mit der qualifizierten Fachkraft der Bundesagentur für Arbeit.
 - Hinweise zum Datenschutz der Novomind AG finden Sie hier: <https://www.novomind.com/de/datenschutz/>.
 - Mit dem Dienstleister novomind AG haben wir im Rahmen der DSGVO Auftragsverarbeitungsverträge gem. § 80 SGB X, Art. 28 DSGVO geschlossen. Darüber hinaus wurde der Dienstleister von uns vertraglich auf die Vertraulichkeit sämtlicher im Rahmen der Auftragsverarbeitung bekannt gewordenen personenbezogenen Daten verpflichtet.
 - Lediglich allgemeingültige relevante Inhalte werden in anonymisierter Form aufbereitet und datenschutzgerecht ohne Rückschlussmöglichkeit auf Ihre Person gespeichert.
 - Weiterführende Informationen finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).
 - Informationen zur Datenerhebung (Art. 13 DSGVO) finden Sie in unserer [Internetseite zur Datenerhebung](#).
 - Hinweis: Die Anwendung öffnet sich in einem Pop-up-Fenster und benötigt JavaScript.

