

Condiciones de participación y uso

Chat de texto del «Virtuelles Welcome Center» (VWC) de la Agencia Federal de Empleo de Alemania (BA)

Le agradecemos su interés por nuestra oferta de asesoramiento online a través del chat de texto.

Con ayuda del chat de texto puede abordar cuestiones relacionadas con el tema de «trabajar y vivir en Alemania». Este tema especial forma parte de la responsabilidad profesional de la Agencia Federal de Empleo de Alemania. Su asunto será tramitado por un empleado o una empleada de la Agencia Federal de Empleo. A través del chat de texto no es posible ofrecer información jurídicamente vinculante.

El requisito para participar voluntariamente en un chat de texto con un empleado o una empleada de la Agencia Federal de Empleo es haber leído y aceptado las condiciones generales de participación incluidas en este documento. Para ello, marque la casilla «He leído y acepto las condiciones de participación y uso». A continuación, uno de nuestros empleados o empleadas que esté libre en ese momento se pondrá en contacto con usted a través del chat de texto.

- Puede hacer uso del chat de texto de lunes a viernes de 9 a 15 h, excepto los días festivos oficiales. [Aquí encontrará la lista de los días festivos oficiales](#).
- El chat de texto se abre en una ventana aparte. Al utilizarlo, abandonará la página web «Make it in Germany» y accederá al software de chat en vivo de un socio contractual. Los empleados/las empleadas del chat de texto son personas especializadas cualificadas de la Agencia Federal de Empleo.
- La Agencia Federal de Empleo procesa todos los datos personales de conformidad con las disposiciones en materia de protección de datos.
- Los usuarios del chat de texto no podrán hacer uso del mismo para fines publicitarios u otros contenidos divergentes. La Agencia Federal de Empleo no responderá a cuestiones en el chat de texto que infrinjan las disposiciones jurídico-penales o de la ley de prensa de la República Federal de Alemania, que contravengan las buenas prácticas, un buen registro o los buenos modales, y se reserva el derecho a bloquear a los usuarios y las usuarias de forma temporal o permanente para que no puedan participar en el chat de texto.

Información sobre la protección de datos

- En aquellos casos que vayan más allá de la mera transmisión de información general, sino que requieran información más detallada sobre su persona, podría ser necesario que facilite sus datos personales al empleado/la empleada del chat de texto. Estos datos serán recopilados y memorizados exclusivamente con el objetivo de poder facilitarle información específica sobre su situación individual; no obstante, dichos datos

no serán memorizados para su procesamiento ulterior en el procedimiento especializado de la Agencia Federal de Empleo.

- Si no desea que se produzca dicho procesamiento de sus datos personales, comuníquese al empleado/la empleada del chat de texto. En ese caso, tendrá la posibilidad de participar en el chat de texto de forma anónima. Esperamos que comprenda que, en tal caso, solo podremos ofrecerle información general sin relación a su persona y/o su situación individual.
- Por regla general, los datos personales solo pueden ser memorizados para cumplir determinados encargos y solo durante el periodo de tiempo que sea necesario para cumplir dichos encargos. En el caso del chat de texto, esto significa que
 - sus datos personales recopilados en el contexto del chat de texto serán memorizados exclusivamente en un protocolo de chat. Este será eliminado tras 7 días.
 - Para el chat de texto utilizamos una solución de Novomind AG. Al hacer clic en el enlace «Iniciar chat de texto» se abre una ventana de Novomind.com. Allí se le solicitará que indique el asunto y (en caso de existir una relación de cliente) su número de cliente. Estos datos sirven para preparar el chat de texto con el especialista cualificado de la Agencia Federal de Empleo.
 - En el siguiente enlace encontrará información más detallada sobre la política de privacidad de Novomind AG:
<https://www.novomind.com/de/datenschutz/>.
 - En el marco del RGPD, hemos celebrado contratos para el procesamiento de encargos con el proveedor de servicios Novomind AG en virtud del § 80 SGB X (procedimiento administrativo del código social), art. 28 del RGPD. Adicionalmente, este proveedor de servicios se ha comprometido contractualmente ante nosotros a tratar confidencialmente todos los datos personales que se faciliten en el marco del procesamiento del encargo.
 - Solo los contenidos relevantes de carácter general serán procesados y memorizados conforme a la normativa de protección de datos sin posibilidad de vinculación con su persona.
 - En nuestra [declaración de protección de datos](#) encontrará información más detallada al respecto.
 - En nuestro [sitio web acerca de la recopilación de datos](#) encontrará información más detallada sobre la recopilación de datos (art. 13 del RGPD).
 - Nota: la aplicación se abre en una ventana emergente y requiere JavaScript.

