



Nutzungsbedingungen: Videoberatungstermine mit der Landeshauptstadt München

1. Was ist die Videoberatung und wer kann sie nutzen?

Die Landeshauptstadt München bietet für verschiedene Beratungsangebote eine Videoberatungs-Option an. Dabei handelt es sich um ein Ende-zu-Ende-verschlüsseltes, elektronisches Kommunikationsangebot, bei dem Sie sich in Echtzeit mit den Beraterinnen und Beratern über das Internet austauschen können. Weitere Informationen und die Möglichkeit Online-Anträge zu stellen finden Sie auf der Seite zu den [Online-Services der Landeshauptstadt München](#).

2. Nutzung des Dienstes

Die Videoberatung ist für Sie freiwillig und kostenfrei einsetzbar.

3. Technische Voraussetzungen

Die Videoberatung erfolgt über die Plattform Cisco Webex. Sie können entweder über einen Internetbrowser (Chrome, Edge, Firefox oder Safari in aktueller Version) oder über eine bereits installierte Webex-App teilnehmen. Den Download-Link finden Sie auf der [Webex-Download-Seite](#).

Die Teilnahme an einem Videoberatungstermin ist durch das Aufrufen und Anklicken des in der Einladungs-E-Mail enthaltenen Teilnahme-Links möglich. Eine Registrierung bei Cisco Webex oder die Installation der Webex-App ist für die Teilnahme nicht erforderlich.

Sie benötigen einen geeigneten Computer oder ein mobiles Endgerät sowie eine stabile Internetverbindung. Sie sind für die technische Ausstattung und die Sicherstellung einer funktionierenden Internetverbindung selbst verantwortlich.

Die Landeshauptstadt München ist für Störungen, Verzögerungen und gegebenenfalls Fristversäumnisse – auch gegenüber Dritten – die auf der Fehlerhaftigkeit oder Inkompatibilität von Software oder Hardware der Nutzerin oder des Nutzers beruhen oder aufgrund der mangelnden Verfügbarkeit oder der nicht einwandfreien Funktionsweise des Internets entstanden sind, nicht verantwortlich.

4. Buchung eines Termins für die Videoberatung

Sofern eine Terminvereinbarung durch die Nutzerin/den Nutzer möglich ist, erfolgt die Buchung ausschließlich über die [Online-Terminvereinbarung](#).

5. Verhaltensregeln

Bitte nehmen Sie an der Videoberatung in einem ruhigen und geschützten Raum teil, in dem Sie ungestört sind. Dies trägt dazu bei, die Vertraulichkeit und die Qualität des Gesprächs zu gewährleisten. Achten Sie außerdem darauf, dass der Hintergrund während des Gesprächs aufgeräumt und neutral ist, um Ablenkungen zu minimieren. Das System bietet unter anderem die Möglichkeit einen virtuellen Hintergrund hinzuzufügen.

Es dürfen lediglich berechnigte Personen an der Videoberatung teilnehmen. Die Beraterin oder der Berater wird Sie im Rahmen des Termins gegebenenfalls darum bitten, sich mittels eines Ausweisdokuments zu identifizieren. Nach erfolgter Identifizierung sind Sie nicht verpflichtet, die Bildübertragung zu nutzen.

Nutzerinnen und Nutzer der Videoberatung sind selbst dafür verantwortlich, die Videoberatung nur an Orten durchzuführen, an denen die Vertraulichkeit des Gesprächs und der Gesprächsinhalte gewährleistet ist. Sollten sich in der Nähe Ihres Endgerätes smarte Home-Geräte befinden, bitten wir Sie, diese während der Beratung abzuschalten. Die Beraterinnen und Beratern der LHM sind berechnigt, Videoberatungen abubrechen, wenn erkennbar ist, dass unbefugte Dritte Gesprächsinhalte zur Kenntnis nehmen können.

Um die Vertraulichkeit und den Schutz der persönlichen Daten aller Beteiligten zu gewährleisten, bitten wir Sie, keine Screenshots oder andere Formen der Dokumentation des Gesprächs vorzunehmen. Mitschnitte in Form von Ton- und Bildaufnahmen sind während der laufenden Videoberatung nicht erlaubt.

Bitte beachten Sie, dass die unbefugte Anfertigung von Aufnahmen während der Videoberatung (beispielsweise durch die Anfertigung von Bildschirm- oder Tonaufnahmen, das Filmen des Bildschirms oder das Aufnehmen des Gesprächs mit dem Handy) den Straftatbestand des § 201 des Strafgesetzbuches erfüllen und strafrechtlich verfolgt werden kann.

Jegliche Form von Belästigung, Diskriminierung oder unangemessenem Verhalten führt zur sofortigen Beendigung der Beratung. Wir können die Videoberatung vorübergehend oder dauerhaft für Sie sperren, wenn eine der folgenden Voraussetzungen vorliegt:

- Ihr Verhalten verstößt gegen die guten Sitten und/ oder entspricht nicht den Regeln des respektvollen und höflichen Umgangs.
- Sie treten unseren Beraterinnen und Beratern in ansonsten unzumutbarer Weise entgegen.
- Sie führen die Videoberatung erkennbar in einer Umgebung durch, in der die Vertraulichkeit der Beratung nicht gewährleistet ist.
- Sie tätigen Aussagen, die gegen strafrechtliche Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland verstoßen.

6. Stornierung und Änderung von Terminen

Gebuchte Termine können nicht verlegt werden.

Wenn Sie einen Termin nicht wahrnehmen können, müssen Sie diesen absagen. Die entsprechende Option finden Sie in Ihrer Einladungs-Mail. Im Anschluss können Sie einen neuen Termin buchen.

Fünf Minuten nach Beginn des Videoberatungstermins wird dieser beendet, sofern Sie sich bis dahin nicht eingeloggt haben. Bitte sagen Sie Termine rechtzeitig ab, damit andere Personen die Möglichkeit haben den Termin wahrzunehmen.

7. Kontakt

Bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit unserer Videoberatung finden Sie auf unserer Website [Anleitungen und Kontaktmöglichkeiten](#).

Mit der Bestätigung eines Videoberatungs-Termins erklären Sie sich mit diesen Nutzungsbedingungen einverstanden.