

Regeln für Gespräche über die Telefonvermittlungen der procom (Text und Video)

Anrufe ins Ausland

Diese können normal durchgeführt werden. Die Kosten für lange Ferngespräche werden dem Anrufer in Rechnung gestellt.

Anrufe aus dem Ausland in die Schweiz

Die Anrufe aus dem Ausland in die Schweiz sind grundsätzlich nicht möglich. Eine Ausnahme gilt für die registrierten myMMX-Benutzer, die in den Ferien im Ausland sind. Sie können mit der myMMX-App telefonieren, wenn sie eine Internet-Verbindung haben.

Kostenpflichtige Anrufe auf bestimmte Nummern (Schweiz und Ausland)

Schweizer Telefonnummern, die mit 0800/0900/044 anfangen, sind kostenpflichtige Nummern. Bei Anrufen auf kostenpflichtige Nummern wird vor dem Gespräch mit einer Mitteilung ab Tonband über die Kosten pro Minute informiert. Die Kosten pro Person werden gesammelt und ab einem Betrag von CHF 30.- wird dem Anrufer eine Rechnung geschickt.

Gesprächsdauer

Ein Gespräch sollte maximal 30 Minuten dauern, damit andere Benutzer auch die Telefonvermittlung benutzen können ohne lange Wartezeit. Wenn andere Benutzer in der Warteschlange sind, muss das Gespräch nach 30 Minuten beendet werden. Sie können später einen neuen Anruf machen. Ist niemand in der Warteschlange, kann das Gespräch fortgesetzt werden.

Mehrere Gespräche hintereinander

Es wird nur 1 Gespräch pro Person gemacht und der Anrufer muss für weitere Gespräche wieder anrufen, um die Vermittlung für andere Benutzer wieder frei zu machen.

Kein Anspruch auf Ferndolmetschen

Kurze spontane Gespräche von maximum 10 Minuten sind möglich, wenn der Hörende auf seine Telefonnummer angerufen wird. Die Vermittlerin muss aber einverstanden sein und es besteht kein Anspruch darauf.

Eigene myMMX-Telefonnummer darf nicht weitergegeben werden

Die myMMX-Telefonnummer ist persönlich und es ist verboten, sie weiterzugeben. Eine Ausnahme gilt einzig bei Ehepaaren.

Warten in der Warteschlange

Das Warten in der Warteschlange von einer Firma (zum Beispiel in einer Hotline) ist während maximum 1 Minute möglich. Wenn andere Anrufer in der myMMX Warteschlange sind, muss der Anrufer später wieder anrufen. Falls niemand in der myMMX Warteschlange ist, kann länger gewartet werden.

Rückmeldungen

Für technische Rückmeldungen schreiben Sie bitte an support@procom-deaf.ch. Für Rückmeldungen zu den VermittlerInnen können Sie das Formular unter <http://www.procom-deaf.ch/de/Kundenfeedback.aspx> benutzen oder an dolmetschen@procom-deaf.ch schreiben.