

## **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 0900 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 Personen 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 freizugeben.

### **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.

### **Eigener myMMX-Zugang darf nicht weitergegeben werden**

Der Zugang (Login) zu myMMX ist persönlich. Geben Sie niemandem das Passwort weiter. Eine Ausnahme gilt einzig bei Ehepaaren.

Wir empfehlen jeder Person, die myMMX nutzen möchte, sich zu registrieren und eine eigene Nummer zu beantragen.

### **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](mailto:support@procom-deaf.ch). Für Rückmeldungen zu den VermittlerInnen können Sie das Formular unter <http://www.procom-deaf.ch/de/Kundenfeedback.aspx> benutzen.