

Handleiding Capiro Live Interpreters App

Capiro App version 1.3
Date: 12 maart 2020

Algemeen:

1. De Capiro-app is ontwikkeld om op afstand consecutief en simultaan tolken en gesprekstolken te ondersteunen in situaties waarbij kleine groepen deelnemers zich in één ruimte bevinden, maar ook bij face-to-face gesprekken of in situaties waarin elke gespreksdeelnemer zich niet in elkaars nabijheid bevinden.
2. De Capiro applicatie is tevens inzetbaar bij tolkondersteuning in gebarentaal.

Gebruik:

Bij consecutief tolken pauzeert iedere gespreksdeelnemer met regelmaat tussen hetgeen hij/zij verteld. De tolk vertaalt vervolgens wat er is gezegd en het gesprek vervolgd.

Bij simultaan tolken vertaalt de tolk direct hetgeen vertaald moet worden. Het gebruik van een oortje aan uw device is daarbij wenselijk.

Tolkwerk vereist concentratie. Om het gesprek soepel en vlot te laten verlopen is het verzoek aan de gespreksdeelnemers om niet door elkaar te praten en de andere gespreksdeelnemer(s) en de tolk te laten uitpraten.

Registreren als klant:

1. Na het downloaden van de App registreert u éénmalig uw klantgegevens (naam, adres, e-mail en wachtwoord enz.). De knop 'Registreren' bevindt zich onderaan het openingsscherm, onder de knop 'Inloggen'. Tijdens het invoeren van uw gegevens drukt u na het invullen ieder informatieveld op 'volgende', 'enter' of 'next'. Met de knop 'Registreren' voltooid u de registratie.
2. Na voltooiing van uw registratie als klant ontvangt u onmiddellijk een welkomstmail van Capiro.
3. Éénmalig dient Capiro uw account te verifiëren. Om uw account te verifiëren vraagt Capiro u éénmalig per e-mail een financiële transactie van 1 euro te verrichten. Nadat deze transactie van 1 euro (éénmalig direct na uw registratie als klant) succesvol is voltooid, staan onze tolkdiensten onmiddellijk beschikbaar zonder verdere registratie of betalingen vooraf. De euro wordt in mindering gebracht op uw kosten bij eerste inzet van een tolk. Betaling van de euro kan ook op een later tijdstip plaatsvinden, echter de inzet van tolken is pas mogelijk na succesvolle betaling. De betaling vindt plaats via een grote internationale betaalprovider. Capiro verkrijgt daarbij geen inzicht in of toegang tot uw betaalgegevens. Om de betaling te verrichten gebruikt u dezelfde inloggegevens als aangemaakt bij uw registratie als klant. De verdere betalingsinstructies wijzen zichzelf.
4. De Capiro-app is speciaal ontwikkeld dat u permanent ingelogd kunt blijven. De app staat dan permanent 'in stand-by' en kunt u direct tolkondersteuning inschakelen.
5. Inloggen doet met uw e-mailadres en uw wachtwoord.
6. Met uw registratie geeft u aan de inhoud van de disclaimer, de privacyverklaring en de gebruiksvoorwaarden van Capiro te hebben gelezen en aanvaard.

Selecteer en schakel een tolk in:

1. Selecteer een taalcombinatie naar keuze door op het linker vak (vak met vlag, taalcode en taalbeschrijving) te drukken, vervolgens door de taallijst te bladeren en op de gewenste taal te klikken ter bevestiging. De taal van uw keuze wordt na bevestiging zwart van kleur.

Om de taalcombinatie compleet te maken herhaalt u deze stappen voor het rechter taalvakje.

2. Markeer de gewenste specialisatie(s) die de tolk van uw keuze dient te hebben. Het is niet vereist om de specialisatie(s) te markeren. Zonder specialisatie keuze krijgt u een compleet overzicht van de tolken in de taalcombinatie.

De CEF-niveaus staan voor Common European Framework en geven het niveau van de taalbeheersing van de bestudeerde taal/talen van de tolk aan. Het C2-niveau staat voor 'near native'. C1 is het hoogste niveau, native (moedertaal). Bijna iedere tolk is gekwalificeerd C2 voor hun bestudeerde taal en sommige zelfs C1.

Beëdigde tolken zijn actief in het gerechtelijk apparaat.

Per tolk worden maximaal 3 specialisaties op uw telefoonscherm getoond, een tablet toont er meer. Met uw specialisatieselectie wordt echter altijd rekening gehouden bij het selecteren van de tolk van keuze, ook al ziet u niet alle specialisaties op het beeldscherm.

3. De tolken die voldoen aan uw keuzecriteria worden in een lijst op uw beeldscherm getoond. De tolken met een kleine 'groene stip' voor hun naam kunnen onmiddellijk worden gebeld, ook kunt u een afspraak met hen maken.

Met tolken met een 'grijze stip' voor hun naam kan alleen een afspraak worden gepland via 'Planvergadering'.

4. Het maken van een verbinding kan technisch gezien wat tijd nodig hebben, ook moet de tolk de tijd krijgen om te reageren, het is daarom aan te bevelen om het belsignaal minimaal 8 keer over te laten gaan.

5. Als er na uw selectie geen tolk of tolken op uw beeldscherm verschijnen probeert u uw tweede beste taal in de taalcombinatie of laat specialisaties achterwege.

Selecteer en schakel een gebarentolk in:

1. Selecteer een gebarentaal die overeenkomt met uw eigen taal door op het linker vak (vak met vlag, taalcode en taalbeschrijving) te drukken, door de taallijst te bladeren en op de gewenste taal te klikken. Bevestig vervolgens uw keuze door op het linker vak te drukken. De taal van uw keuze wordt na bevestiging zwart van kleur. Herhaal deze stappen voor het rechter taalvakje. De beide gekozen talen in de taalcombinatie (links en rechts) dienen hetzelfde zijn bij het inschakelen van een gebarentolk.
2. Markeer in de specialisatielijst in ieder geval de specialisatie 'Gebarentaal'.
3. Per tolk worden maximaal 3 specialisaties op uw telefoonscherm getoond, een tablet toont er meer. Met uw specialisatieselectie, wordt echter altijd rekening gehouden bij het selecteren van de tolk van keuze, ook al ziet u niet alle specialisaties op het beeldscherm.
4. De tolken die voldoen aan uw keuzecriteria worden in een lijst op uw beeldscherm getoond. De tolken met een kleine 'groene stip' voor hun naam kunnen onmiddellijk worden gebeld, ook kunt u een afspraak met hen maken. Met tolken met een 'grijze stip' voor hun naam kan alleen een afspraak worden gepland via 'Planvergadering'.
5. Het maken van een verbinding kan technisch gezien wat tijd nodig hebben, ook moet de tolk de tijd krijgen om te reageren, het is daarom aan te bevelen om het belsignaal minimaal 8 keer over te laten gaan.
6. Als er na uw selectie geen tolk of tolken op uw beeldscherm verschijnen, probeert u uw tweede beste taal in de taalcombinatie of laat specialisaties achterwege.

Afspraken maken met een tolk voor tolkondersteuning:

- Bij het plannen van een vergadering met een tolk hanteert de Cario applicatie altijd de CE(S)T (= Midden-Europese (zomer) tijd). In de kalender van de tolk van uw keuze markeert u de gewenste datum en start- en eindtijd, in blokken van 15 minuten. Om voldoende gesprekstijd te garanderen, is de minimale reserveringstijd 30 minuten. Op deze manier bent u verzekerd van voldoende beschikbare tijd van de tolk. Het is aan u als klant het gesprek te starten en te bepalen hoe lang een gesprek daadwerkelijk duurt.

De grijs gemarkeerde delen in de kalender van de tolk geven aan dat de tolk **NIET beschikbaar** is. U ontvangt een beeldschermmelding als de tolk niet beschikbaar is op de gewenste datum en tijd. Gebruik de menu-knop (3-streepjes) linksboven in het scherm om een stap in het proces terug te gaan om te kijken of er een andere tolk mogelijk wel beschikbaar is voor de u gewenste specifieke datum en tijd. Menuoptie 'Afspraken' toont de lijst met uw afspraken.

- Controleer uw afsprakenlijst regelmatig.

Minimaal 30 minuten voor afspraken (CE(S)T) worden de tolk en uzelf per e-mail aan de afspraak herinnerd. Het initiatief om het gesprek in de afspraak te starten ligt bij u. U start het gesprek met de tolk aan het begin van de afspraak door op de afspraak in uw lijst met afspraken te drukken en het gesprek te starten.

Als een afspraak in uw afsprakenlijst in de rode kleur is weer gegeven, heeft de tolk uw afspraak geweigerd. Door op de betreffende 'rood gemarkeerde' afspraak te klikken, kunt u onmiddellijk een nieuw afspraakverzoek doen bij deze specifieke tolk. U kunt zelf ook uw eigen afspraakverzoeken annuleren door deze naar links te vegen en te 'cancelleren'.

Indien u een reeds eerder door u ingeschakelde tolk wederom wenst in te schakelen klikt u op 'een eerdere afspraak' en plant u een nieuwe afspraak. Op deze manier kunt u eenvoudig uw favoriete tolk blijven inschakelen.

- Annulering van een afspraak moet ten minste 24 uur voorafgaand aan de afspraak gedaan zijn. Het niet nakomen van een geplande afspraak, of zonder (tijdige) kennisgeving annuleren geeft Cario het recht om u tot 100% van de gereserveerde tijd x toltarief in rekening te brengen (afhankelijk van het moment van annuleren). In de situatie van een duidelijke 'overreservering' van de tijd voor een afspraak (de geblokte tijd in de agenda van een tolk is ruim langer dan u daadwerkelijk aan tolkondersteuning inzet en ook langer dan de standaard van 30 minuten) dan heeft Cario het recht deze kosten in rekening te brengen tot maximaal 100%.

Een (derde) gespreksdeelnemer aan het gesprek (genodigde) toevoegen:

- Tijdens uw gesprek met een tolk kunt u een (of meer) deelnemer(s) die zich niet in hetzelfde vertrek bevinden voor het gesprek uitnodigen. Genodigde deelnemers hebben daarbij ieder een eigen telefoon of tablet nodig en dienen de Cario-app voorafgaand aan het gesprek hebben geïnstalleerd. De genodigden kunnen de Cario-app eenvoudig gratis downloaden en installeren via de App Store of de Cario-website.

Zodra u extra deelnemers wilt uitnodigen om deel te nemen aan het gesprek, drukt u op de knop 'persoon +' in uw gespreks scherm. Een toegangscode (conversatiecode) wordt onmiddellijk naar uw klembord gekopieerd, om deze vervolgens in een SMS-bericht, Whapp-bericht of e-mail te 'plakken' om tijdens het gesprek naar de uitgenodigde gespreksdeelnemer te sturen. Ondertussen kunt u uw gesprek met de tolk gewoon voortzetten. Het is ook mogelijk om de conversatiecode via een normaal telefoongesprek aan de genodigde bekend te maken. De oorspronkelijke verbinding met de tolk blijft altijd behouden tijdens het uitnodigen van nieuwe deelnemer(s). Genodigden kopiëren of typen deze code in menuoptie "Direct deelnemen" in hun openingsscherm van de Cario-app.

- Als klant bepaalt u of en wanneer u andere deelnemers bij het gesprek wilt betrekken.
- Genodigde gespreksdeelnemers downloaden voorafgaand aan het gesprek de Cario-app.
- Een genodigde gespreksdeelnemer hoeft zich vooraf niet als klant te registreren en vult uitsluitend een naam voor weergave op het scherm en de conversatiecode in. Genodigde gespreksdeelnemers kopiëren de ontvangen code of typen de ontvangen code in binnen de menuoptie "Direct deelnemen" in het openingsscherm van de Cario-

app. Voor hen is het gebruik van de Capio-app is gratis zonder voorafgaande registratie. Genodigden kunnen zelf geen gesprek met een tolk opstarten, daarvoor is een volledige registratie als klant binnen de Capio-app vereist.

- Geregistreerde klanten kunnen de Capio-app ook als genodigde gespreksdeelnemer gebruiken.

De verbindingen en verbindingskwaliteit:

Capio ontwikkelde haar systeem met de grootste zorg om een optimale kwaliteit in beeld en geluid te bereiken. De verbindingskwaliteit is afhankelijk van de apparatuur, de camerakwaliteit op de apparaten en de verbinding(-provider). Het Capio-systeem past automatisch beeld en geluid aan om de verbindingskwaliteit binnen bepaalde marges te optimaliseren. Het is echter mogelijk dat de verbindingskwaliteit zo slecht wordt door lokale omstandigheden dat vertragingen in beeld en geluid optreden. De gespreksdeelnemers kunnen dan op de volgende manier handelen:

- a. Schakel de camera uit bij één of meer gespreksdeelnemers.
- b. Als de onderbrekingen aanhouden kunt u de tolk vragen om de verbinding te verbreken en het gesprek opnieuw te starten. In dergelijke situaties beëindigt u als klant het gesprek zodra de tolk het gesprek heeft verlaten. U verlaat het gesprek door op de 'rode telefoonknop' onderaan in het beeldscherm te drukken. Om het gesprek te vervolgen selecteert u opnieuw dezelfde tolk en start het gesprek. Het gesprek kan voortgezet worden. Het is belangrijk dat de tolk ook op de rode knop gedrukt heeft om het gesprek te beëindigen, anders kan de verbinding met de tolk niet worden hervat. De kosten bestaan uit de som van de netto tijd van alle gesprekken. Er ontstaan derhalve geen extra kosten voor u.

Het centrale menu en andere algemene opties binnen de Capio-app:

1. De knop linksboven in het beeldscherm (3-streepjes) in de app is het centrale menu en fungeert tevens als een 'Ga 1 stap terug' in het menu. Als u op deze knop drukt, worden ook de gegevens vernieuwd en wordt een nieuwe zoekopdracht uitgevoerd.
2. Tijdens het gesprek kan elke deelnemer zijn/haar microfoon en/of camera onafhankelijk van elkaar in- of uitschakelen door op de knoppen onder in het scherm te drukken.
3. Door op uw scherm te klikken op de afbeelding van een gespreksdeelnemer kunt u de afbeelding vergroten.

Om te starten, de voorwaarden en de betalingen:

- Na het downloaden van de App Store en uw registratie als klant stuurt Capio u onmiddellijk een welkomstmail met uw informatie. Capio moet uw account éénmalig controleren op geldigheid. Om uw account te verifiëren dient u éénmalig 1 euro over te maken. Capio informeert u direct na uw eerste registratie als klant over deze transactie per e-mail. Na succesvolle betaling van deze euro, staan de tolkdiensten onmiddellijk voor u beschikbaar.

Na uw eerste daadwerkelijke inschakeling van een tolk wordt de euro in mindering gebracht op de kosten van tolkinzet.

- Alle tarieven die bij tolken staan vermeld, zijn per minuut inclusief 21% Nederlandse btw (belasting over de toegevoegde waarde).
- Zolang u verbonden bent met de tolk, worden de kosten voor taalondersteuning van de tolk in rekening gebracht.
- Eventuele verbindingskosten worden afzonderlijk door uw telecomaandbieder in rekening gebracht.

- Capio verwerkt facturen en betalingsverzoeken per e-mail.
- Na iedere oproep/gesprek stuurt Capio u een factuur per e-mail.
- Om uw facturen te bekijken moet u inloggen met dezelfde inloggegevens als bij aanmelding als klant.
- Na betaling ontvangt u per omgaande een betalingsbevestiging per e-mail en verdwijnt de betaalde factuur uit het 'te betalen facturen' overzicht.
- Factuurbedragen zijn inclusief 21% Nederlandse btw (belasting over de toegevoegde waarde).
- De betalingen voor Capio worden doorgevoerd binnen de beveiligde omgeving van Payment Provider Mollie. Capio heeft geen inzage of toegang tot de betaalgegevens en ook niet tot uw financiële gegevens.
- Ter herinnering aan de openstaande facturen stuurt Capio iedere 2 weken een e-mail. Vertraging in uw betalingen kan voor u resulteren in een tijdelijke de-activering van onze tolkdiensten. U herkrijgt de toegang tot onze tolkdiensten zodra de openstaande betaling(en) met succes zijn voldaan.

Privacy verklaring:

- De tolk garandeert de privacy van de deelnemers aan het gesprek.
- De tolk garandeert de vertrouwelijkheid met betrekking tot het gesprek zelf, de inhoud van het gesprek en de deelnemers aan het gesprek.
- Als klant/aanvrager en gespreksdeelnemer respecteert u de privacy van de andere gespreksdeelnemers en de tolk, evenals de vertrouwelijkheid over het gesprek en haar inhoud.
- Capio gaat zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens van tolken en klanten. De gegevens en informatie kunnen worden gebruikt om overeenkomsten uit te voeren, een financiële administratie uit te voeren en klanten en tolken te informeren over de Capio-diensten. Capio kan rechtstreeks contact opnemen met een klant om haar service te controleren.

Bovendien kunnen gegevens en informatie worden gebruikt in het kader van de behandeling van klachten of verzoeken om service. Capiro verzamelt en verwerkt geen gegevens of inhoudelijke informatie over en uit de gesprekken. Voor meer informatie zie: www.capioliveinterpreters.com.

Updates en nieuwe releases:

Bij een update of nieuwe release stuurt Capiro haar klanten een melding. Indien nodig wordt een nieuwe handleiding toegestuurd en op de website geplaatst.

Nieuw geregistreerde tolken of wijzigingen in de kwalificaties van beschikbare tolken of beschikbare talen staan zonder enige up-to-date real time tot uw beschikking.

Aansprakelijkheid van Capiro Live Interpreters BV:

Capiro aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verbindingsofouten, de verbindingkwaliteit of het onverwachte verlies van de verbinding.

De elektronische boekhouding en gegevensverwerking van Capiro geldt, tenzij bij schriftelijk tegenbewijs, als bewijs.

Capiro is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor het aangaan van de gesprekken, de gesprekstijden, de gespreksduur en de inhoud van de gesprekken, evenals voor de inhoud en communicatie over opdrachten en afspraken tussen de klant en de tolk.

Uw ervaringen zijn welkom:

Capiro ontwikkelt zich continu, daarom zijn uw ervaringen en opmerkingen welkom. Stuur uw ervaringen en/of opmerkingen naar customer@capiolive.com.

Belangrijk:

- Beëindig ieder gesprek altijd door op de rode telefoonknop onderin uw beeldscherm te drukken en een refresh uit te voeren. Alleen op deze manier blijven uw verbindingen open voor een volgend gesprek.
- Het Capiro-systeem werkt real time, het is dus belangrijk dat u de gegevens in de app regelmatig ververs door op de menuknop (3-streepjes) linksboven in het scherm in de app te drukken. Zo bent u altijd verzekerd van up-to-date informatie over afspraken en de beschikbaarheid van tolken.

Door ingelogd te blijven, staat de tolkdienst onmiddellijk tot uw beschikking voor een volgende ondersteuning door een tolk.

