

HEKS Linguadukt

Solothurn

Allgemeine Geschäftsbedingungen für interkulturelles Dolmetschen

ab 1. März 2020

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen «HEKS Linguadukt Interkulturelles Dolmetschen» (nachfolgend: Linguadukt) bzw. den bei HEKS angestellten interkulturell Dolmetschenden (nachfolgend ikD) und seinen Kunden.

2. Unser Angebot

Linguadukt vermittelt ikD in rund 40 verschiedenen Sprachen für konsekutives vor Ort Dolmetschen in den Bereichen Gesundheit, Soziales und Bildung. Kunden sind unter anderem Behörden, Spitäler, Schulen, Beratungsstellen, Integrationsprojekte oder Privatpersonen.

Die ikD verfügen über das schweizerisch anerkannte Zertifikat von INTERPRET und /oder über Aus- und Weiterbildungen und Erfahrungen im interkulturellen Dolmetschen.

Weitergehende Informationen finden sich auf der [Internetseite](#).

3. Datenschutz

HEKS legt grossen Wert auf den Datenschutz. Mittels interner Schulungen werden die ikD regelmässig für die Herausforderungen des Datenschutzes und für ihre konkreten Pflichten sensibilisiert. Die ikD sind vertraglich an die Schweigepflicht gebunden. Sie kennen ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Datenschutz und halten diese ein.

Die ikD bearbeiten die Kunden-Informationen ausschliesslich im Rahmen des vereinbarten Zwecks und übertragen ihre Aufträge nicht an Drittpersonen.

Auftraggebende verpflichten sich, die Personendaten der ikD zu schützen und nicht an dritte Personen, KlientInnen und PatientInnen weiterzugeben.

Bei der Bestellung von ikD wird gemäss HEKS Datenschutzrichtlinien empfohlen, Daten von KlientInnen oder PatientInnen verschlüsselt (zum Beispiel als Fallnummer, Dossienummer oder nur die Initialen mit Geburtsdatum) zu übermitteln.

4. Qualitätssicherung

Linguadukt schult ihre ikD, bildet sie weiter und führt regelmässige Interventionen und Supervisionen durch.

Die iKD sind vertraglich gebunden, die berufliche Schweige- und Geheimhaltungspflichten einzuhalten. Für die iKD gelten diese Pflichten auch nach Beendigung des Einsatzes oder der Anstellung bei HEKS weiter.

Die iKD verdolmetschen vollständig und wahrheitsgetreu, sie sind neutral und unparteiisch. Sie arbeiten gemäss dem **Berufskodex** INTERPRET.

5. Bestellung

Die Bestellung erfolgt über das Kunden-Login auf der Internetseite von Linguadukt. Neukunden registrieren sich mit dem Neukundenformular auf der Internetseite. Sie erhalten einen Benutzernamen und ein Passwort.

Die Kunden erhalten eine Auftragsbestätigung.

Es gibt keine Garantie, dass ein/e iKD verfügbar ist.

Nachfolgeaufträge mit demselben/derselben iKD sind grundsätzlich möglich. Wird nach einem Einsatz ein Folgetermin vereinbart, kann sowohl der Kunde als auch die/der iKD diesen Folgeauftrag online über die Internetseite von Linguadukt erfassen. Eine direkte Auftragserteilung des Kunden an die/den iKD ist nicht erlaubt.

Auf Wunsch des Kunden können telefonische Terminvereinbarungen mit den PatientInnen/KlientInnen durch die/den iKD erledigt werden.

Für spezielle Aufträge, die über das Einzugsgebiet, Inhalt und Ablauf hinausgehen, erstellt Linguadukt eine Offerte zuhanden des Kunden.

6. Einsatz

Der Einsatz beginnt mit der vereinbarten Zeit.

Ein allfälliges Vor- oder Nachgespräch mit der/dem iKD ist Bestandteil des Einsatzes und muss bei der Bestellung mitberücksichtigt werden.

Das Gespräch darf nur in Absprache mit der/dem iKD die geplante Einsatzdauer überschreiten.

Der Kunde bzw. die Gesprächsleitung quittiert den Einsatz mittels Unterschrift auf der Einsatzkarte.

Die iKD dürfen PatientInnen und KlientInnen nicht zu anderen Institutionen begleiten.

7. Feedback

Rückmeldungen zu den Dolmetscheinsätzen sind erwünscht und können direkt an linguadukt-agso@heks.ch gerichtet oder im **Feedbackformular** gesendet werden.

8. Kosten, Zuschläge

Als Mindesteinsatz berechnet Linguadukt eine Stunde. Aufträge, die länger als eine Stunde dauern, werden auf eine Viertelstunde aufgerundet.

Bei einer Absage unter 24 Stunden vor dem Einsatz wird die erste Stunde voll, die weitere gebuchte Zeit zum reduzierten Tarif verrechnet.

Bei einer Absage unter 4h werden zusätzlich die Spesen verrechnet.

Findet der Einsatz statt, die gebuchte Einsatzzeit wird jedoch nicht vollständig beansprucht, wird die erste Stunde voll verrechnet, die weitere, nicht beanspruchte Zeit zum reduzierten Tarif verrechnet.

Einsatzstunden zwischen 23.00 Uhr und 6.00 Uhr werden mit einem Zuschlag von 25% und an Sonn- und Feiertagen mit einem Zuschlag von 50% verrechnet.

Aufträge von Privatkunden werden nach Vorauszahlung durchgeführt.

Für Aufträge unter 24 Stunden vor Einsatzbeginn wird ein Zuschlag erhoben.

9. Tarife vor Ort Dolmetschen

Tarif pro Stunde	CHF 88.00 inkl. MWSt
Minstdauer	1 h
Folgezeit	Jeweils aufgerundet auf ¼ h
Reduzierter Tarif	80% des Tarifs inkl. MWSt
Nachteinsätze 23.00 – 6.00 Uhr	Tarif mit 25% Zuschlag
Sonn- und Feiertage (Samstag 23.00 - Sonntag 23.00 Uhr)	Tarif mit 50% Zuschlag
Anfrage ≤ 24h	Tarif mit 25% Zuschlag
Spesenpauschale pro Auftrag	CHF 49.00
Spesenpauschale pro Auftrag ausserhalb Kantone AG/SO	Nehmen Sie bitte Kontakt mit Linguadukt auf.
Einsatz länger als gebucht	Effektive Zeit zum gebuchten Tarif
Einsatz kürzer als gebucht	Effektive Zeit zum gebuchten Tarif, nicht genutzte Zeit zum reduzierten Tarif
Absage Kunde ≤ 24 h, ≥ 4h	Gebuchte Zeit zum gebuchten Tarif, <u>ohne</u> Spesenpauschale
Absage Kunde ≤ 4h	Gebuchte Zeit zum gebuchten Tarif, <u>mit</u> Spesenpauschale
Absage ikD ≤ 24 h	Neuplanung des Termins zu bestehenden Konditionen
Pauschale für Auftrag «Telefonische Terminvereinbarung mit KlientInnen» durch ikD	CHF 15.00 inkl. MWSt
Bearbeitungsgebühr pro Auftrag eines Privatkunden pauschal	CHF 25.00 inkl. MWSt
Spezialaufträge: Nehmen Sie bitte Kontakt mit Linguadukt auf.	Offerte

10. Zahlungsbedingungen

Linguadukt stellt monatlich Rechnung.

Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu bezahlen.

Die Mehrwertsteuer ist in den Tarifen inbegriffen.

HEKS behält sich vor, die Tarife auf Anfang eines neuen Jahres anzupassen.

Der Auftraggeber ist für die korrekte Angabe des Rechnungsempfängers und für die Begleichung der Rechnung verantwortlich.

11. Haftung

Die Haftung von Linguadukt beschränkt sich auf die Sorgfalt bei der Auswahl und Instruktion der ikD. Sie umfasst nicht den Erfolg des Dolmetscheinsatzes.

Jede Partei haftet der anderen Partei für den unmittelbaren Schaden, der durch eine von ihr begangene schuldhafte Pflichtverletzung verursacht wurde. Keine der Parteien übernimmt hingegen eine Haftung für mittelbare Schäden.

12. Übernahme AGB

Mit der Erteilung des Auftrags an Linguadukt stimmt der Kunde den AGB zu.

13. Schlussbestimmungen

Es gelten die auftragsrechtlichen Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts (Art. 394 ff. OR).

Gerichtsstand ist Zürich.

Diese AGB gelten ab dem 1. März 2020 bis auf Widerruf.

Aarau, Februar 2020