

# HEKS Linguadukt

## Interkultureller Dolmetschdienst

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für interkulturelles Dolmetschen

ab August 2023



**HEKS**  
Brot für alle.

### 1. Geltungsbereich

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

### 2. Unser Angebot

HEKS Linguadukt vermittelt in rund 60 verschiedenen Sprachen konsekutives vor Ort-, Telefon-, und Video-Dolmetschen für Institutionen in den Bereichen Gesundheit, Soziales und Bildung.

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 [Homepage](#).

### 3. Datenschutz

HEKS Linguadukt legt grossen Wert auf den Datenschutz. Die ikD sind vertraglich an die Schweigepflicht gebunden. Sie kennen ihre rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Datenschutz und halten diese ein. Mittels interner Schulungen werden die ikD regelmässig für die Herausforderungen des Datenschutzes und für ihre konkreten Pflichten sensibilisiert. 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, Klient:innen und Patient:innen weiterzugeben. Bei der Bestellung von ikD wird empfohlen, Daten von Klient:innen oder Patient:innen pseudonymisiert (zum Beispiel als Fallnummer, Dossiernummer oder nur die Initialen mit Geburtsdatum) zu übermitteln.

Namen und E-Mail-Adressen von Personen, welche über die Online-Plattform bestellen, werden verwendet, um über Veränderungen und Neuerungen des Angebots von HEKS Linguadukt zu informieren.

### 4. Qualitätssicherung

HEKS Linguadukt schult seine 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 sind gemäss Berufskodex INTERPRET dazu verpflichtet, Einsätze abzulehnen wenn eine Befangenheit vorliegt. Die ikD haben die Pflicht, jegliche mögliche Voreingenommenheit bei der Annahme des Auftrags offenzulegen. Sollte sich eine Voreingenommenheit erst zum Einsatzzeitpunkt zeigen, behält sich HEKS Linguadukt das Recht vor, den Aufwand in Rechnung zu stellen (analog Ziffer 9.4). 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 [Homepage](#) von HEKS Linguadukt. Neukunden registrieren sich mit dem Neukundenformular auf der Internetseite. Sie erhalten einen Benutzernamen und ein Passwort. Die Kunden erhalten eine Auftragsbestätigung oder eine Absage per E-Mail. Es gibt keine Garantie, dass ein:e ikD verfügbar ist. Nachfolgaufträge 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 Homepage von Linguadukt erfassen. Eine direkte Auftragserteilung des Kunden an die/den ikD ist nicht erlaubt.

Auf Wunsch des Kunden können telefonische Terminvereinbarungen mit den Patient:innen/Klient:innen durch die/den ikD kostenpflichtig erledigt werden. Für spezielle Aufträge, die über das Einzugsgebiet (Kantone AG, SO,

BS, BL) hinausgehen und/oder aussergewöhnliche Inhalte und Abläufe aufweisen, erstellt HEKS Linguadukt eine Offerte.

## 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. Die Kundin bzw. die Gesprächsleitung quittiert den Einsatz mittels Unterschrift auf der Validierungskarte. Die ikD dürfen Patient:innen und Klient:innen ohne Auftrag nicht zu anderen Institutionen begleiten.

## 7. Personalien interkulturelle Dolmetscher:innen

Die persönlichen Informationen der ikD wie Name, Telefonnummern oder E-Mail-Adressen dürfen ausschliesslich nach Absprache mit HEKS Linguadukt weitergegeben werden. Unerwünschte Kontaktaufnahmen von Patient:innen, Klient:innen oder Drittpersonen können zu Kosten für die entsprechenden Kund:innen führen.

## 8. Feedback

Rückmeldungen zu den Dolmetscheinsätzen sind erwünscht und können direkt an [linguadukt-personal@heks.ch](mailto:linguadukt-personal@heks.ch) gerichtet oder im [Feedbackformular](#) gesendet werden.

## 9. Kosten, Zuschläge, Verrechnung – DOLMETSCHEN VOR ORT

1. Für Dolmetschen vor Ort berechnet HEKS Linguadukt einen Mindesteinsatz von einer Stunde.
2. Aufträge, die länger als eine Stunde dauern, werden auf eine Viertelstunde aufgerundet.
3. Bei einer Absage des Auftrages weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz wird die erste Stunde voll, die weitere gebuchte Zeit zum reduzierten Tarif verrechnet.
4. Bei einer Absage des Auftrages weniger als 4 Stunden vor dem Einsatz werden zusätzlich die Spesen verrechnet.
5. Findet der Einsatz statt, die gebuchte Einsatzzeit wird jedoch nicht vollständig beansprucht, wird die erste Stunde voll, die weitere, nicht beanspruchte Zeit zum reduzierten Tarif verrechnet.
6. 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.
7. Aufträge von Privatkunden:innen werden nach Vorauszahlung durchgeführt.

## Aargau

Tarif pro Stunde	CHF 88.00 inkl. MWSt
Minstdauer	60 Minuten
Folgezeit	Jeweils aufgerundet auf 15 Minuten
Reduzierter Tarif	CHF 70.40 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
Spesenpauschale pro Auftrag	CHF 46.50 inkl. MWSt
Spesenpauschale pro Auftrag ausserhalb Kantone AG/SO	Auf Anfrage
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 (1 Stunde voll, Restzeit zum reduzierten Tarif), <u>ohne</u> Spesenpauschale
Absage Kunde < 4h	Gebuchte Zeit zum gebuchten Tarif (1 Stunde voll, Restzeit zum reduzierten Tarif), <u>mit</u> Spesenpauschale
Absage ikD	Neuplanung des Termins durch Linguadukt
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 und interkulturelle Vermittlung	kostenlose Offerte

## Solothurn

Tarif pro Stunde	CHF 88.00 inkl. MWSt
Minstdauer	60 Minuten
Folgezeit	Jeweils aufgerundet auf 15 Minuten
Reduzierter Tarif	CHF 70.40 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
Spesenpauschale pro Auftrag	CHF 49.00 inkl. MWSt
Spesenpauschale pro Auftrag ausserhalb Kantone AG/SO	Auf Anfrage
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 $\leq 24$ h, $\geq 4$ h	Gebuchte Zeit zum gebuchten Tarif (1 Stunde voll, Restzeit zum reduzierten Tarif), <u>ohne</u> Spesenpauschale
Absage Kunde $< 4$ h	Gebuchte Zeit zum gebuchten Tarif (1 Stunde voll, Restzeit zum reduzierten Tarif), <u>mit</u> Spesenpauschale
Absage ikD	Neuplanung des Termins durch Linguadukt
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 und interkulturelle Vermittlung	kostenlose Offerte

## Beide Basel

Tarif pro Stunde	CHF 89.00 inkl. MWSt
Minstdauer	60 Minuten
Folgezeit	Jeweils aufgerundet auf 15 Minuten
Reduzierter Tarif	CHF 65.00 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
Spesenpauschale Zone 1: Basel-Stadt ohne Riehen/Bettingen	CHF 12.00 inkl. MWSt
Spesenpauschale Zone 2: Basel-Landschaft, Riehen/Bettingen bis 20 km Radius ab Standort Linguadukt	CHF 30.00 inkl. MWSt
Spesenpauschale Zone 3: Basel-Landschaft bis 50 km Radius ab Standort Linguadukt	CHF 50.00 inkl. MWSt
Spesenpauschale pro Auftrag ausserhalb Kantone BS/BL	Auf Anfrage
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 $\leq 24$ h, $\geq 4$ h	Gebuchte Zeit zum gebuchten Tarif (1 Stunde voll, Restzeit zum reduzierten Tarif), <u>ohne</u> Spesenpauschale
Absage Kunde $< 4$ h	Gebuchte Zeit zum gebuchten Tarif (1 Stunde voll, Restzeit zum reduzierten Tarif), <u>mit</u> Spesenpauschale
Absage ikD	Neuplanung des Termins durch Linguadukt
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 und interkulturelle Vermittlung	kostenlose Offerte

## 10. Kosten, Zuschläge, Verrechnung - TELEFONDOLMETSCHEN / VIDEODOLMETSCHEN

1. Für Telefon- und Videodolmetschen berechnet HEKS Linguadukt eine Mindesteinsatzdauer von 30 Minuten.

2. Aufträge, die länger als 30 Minuten dauern, werden pro Minute abgerechnet.
3. 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.
4. Aufträge von Privatkunden werden nach Vorauszahlung durchgeführt.

Tarif Grundgebühr erste 30 Minuten	CHF 45.00 inkl. MWSt
Mindestdauer	30 Minuten
Folgezeit	CHF 1.50 pro Minute inkl. MWSt
Reduzierter Tarif	CHF 72.00 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
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	Gebuchte Zeit zum gebuchten Tarif
Absage ikD ≤ 24 h	Neuplanung des Termins durch Linguadukt
Bearbeitungsgebühr pro Auftrag eines Privatkunden pauschal	CHF 25.00 inkl. MWSt
Spezialaufträge: Nehmen Sie bitte Kontakt mit Linguadukt auf.	kostenlose Offerte

## 11. Zahlungsbedingungen

HEKS Linguadukt stellt monatlich Rechnung. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu bezahlen. Bei einem Zahlungsverzug behält sich HEKS Linguadukt vor, zukünftige Dolmetscheinsätze zu stornieren. Die Mehrwertsteuer ist in den Tarifen inbegriffen. HEKS Linguadukt informiert über eine allfällige Tarifierhöhung drei Monate im Voraus. Der Auftraggeber ist für die korrekte Angabe des Rechnungsempfängers und für die Begleichung der Rechnung verantwortlich.

## 12. Kostenübernahme

Die auftraggebende Person verpflichtet sich zur Kostenübernahme der Dienstleistung. HEKS Linguadukt übernimmt keine Verantwortung und/oder Kontrolle von Kostengutsprachen. Falls der/die Auftraggeber:in einen anderen Rechnungsempfänger wünscht, als im Kundenlogin hinterlegt ist, muss dies mit der Auftragserteilung dem HEKS Linguadukt mitgeteilt werden. Falls eine Rechnung im Nachhinein an einen anderen

Rechnungsempfänger gestellt oder auf Grund sonstiger bei der Bestellung fehlender Angaben überarbeitet werden muss, wird dies mit CHF 25.00 Bearbeitungsgebühr verrechnet.

## 13. Haftung

Die Haftung von HEKS 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 schuldhaftige Pflichtverletzung verursacht wurde. Keine der Parteien übernimmt hingegen eine Haftung für mittelbare Schäden.

## 14. Übernahme AGB

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

## 15. Schlussbestimmungen

Es gelten die auftragsrechtlichen Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts (Art. 394 ff. OR). Gerichtsstand ist Zürich. Diese AGB gelten ab dem 1. August 2023.



### HILFSWERK DER EVANGELISCH-REFORMIERTEN KIRCHE SCHWEIZ

#### HEKS Linguadukt

Standort Basel  
Pfeffingerstrasse 41  
4053 Basel

Standort Aarau  
Laurenzenvorstadt 11  
5001 Aarau

+41 62 836 30 15  
linguadukt@heks.ch  
linguadukt.heks.ch