

Dolmetschdienst Comprendi

Allgemeine Geschäftsbedingungen Interkulturelles Dolmetschen

Bern, Februar 2020

1.	Geltungsbereich	3
2.	Wer ist Comprendi?	3
3.	An wen richtet sich das Angebot von Comprendi?	3
4.	Auftragsabwicklung	3
4.1.	Bestellung	3
4.2.	Einsatz	3
4.3.	Rückmeldungsmanagement	4
5.	Verantwortlichkeiten Auftraggebende / Gesprächsleitende	4
6.	Qualitätssicherung	4
7.	Beschränkte Haftung	4
8.	Übernahme AGB, anwendbares Recht und Gerichtsstand	5
9.	Tarife	6
9.1.	Allgemeine Tarifbestimmungen	6
9.2.	Tarife vor Ort Dolmetschen (exkl. MWSt)	6
9.3.	Tarife Telefondolmetschen (exkl. MWSt)	6

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Dolmetschdienst Comprendi (nachfolgend: Comprendi) bzw. den bei ihm unter Vertrag stehenden Interkulturell Dolmetschenden (nachfolgend: IkD) und seinen Kunden.

2. Wer ist Comprendi?

- Comprendi vermittelt IkD in rund 60 verschiedenen Sprachen für Dolmetscheinsätze vor Ort oder am Telefon.
- Die IkD verfügen über das schweizerisch anerkannte Zertifikat von INTERPRET und/oder über Aus- und Weiterbildungen und Erfahrung im interkulturellen Dolmetschen. Sie sind dem Berufskodex von INTERPRET verpflichtet, welcher unter anderem ihre allparteiliche Haltung sowie ihre Schweigepflicht regelt.
- Die IkD stehen bei Comprendi unter Vertrag. Es ist nicht gestattet, Dolmetschende, die bei einer Institution erstmalig über Comprendi vermittelt wurden, für weitere Aufträge direkt anzuwerben.

3. An wen richtet sich das Angebot von Comprendi?

- Das Angebot richtet sich an Institutionen in den Bereichen Gesundheit, Soziales, Bildung, Justiz, Verwaltung und Kirche oder an Privatpersonen. Durch den Beizug von IkD wird eine möglichst exakte Verständigung von Anfang an gewährleistet.

4. Auftragsabwicklung

4.1. Bestellung

- Die Bestellung erfolgt ausschliesslich über das Kundenlogin auf der Internetseite von Caritas Bern.
- Es gibt keine Garantie, dass eine dolmetschende Person zur Verfügung steht.
- Neue Kunden füllen das auf der Internetseite aufgeschaltete Formular für Neukunden aus. Comprendi erstellt ein individuelles Kundenprofil und teilt Benutzernamen und Passwort mit.

4.2. Einsatz

- Das Gespräch darf nur in ausdrücklicher Absprache mit den IkD die geplante Einsatzdauer überschreiten, vorausgesetzt, die IkD haben keine weiteren Verpflichtungen.
- Am Ende des Gesprächs quittiert der Kunde den Einsatz mit seiner Unterschrift auf der Einsatzkarte.
- Bei telefonischen Einsätzen erfasst der/die IkD die entsprechende Zeit im Auftrag.

4.3. Rückmeldungsmanagement

- Im Rahmen der Qualitätssicherung sind wir auf die Rückmeldungen unserer Kunden angewiesen.
- Rückmeldungen jeglicher Art können direkt im entsprechenden Auftrag im Bemerkungsfeld angebracht oder an cp.rueckmeldungen@caritas-bern.ch gerichtet werden.
- Bei Bedarf werden wir mit unseren Kunden Kontakt aufnehmen.

5. Verantwortlichkeiten Auftraggebende / Gesprächsleitende

- Die Auftrag gebende Organisation ist für die Gestaltung und Leitung des Gesprächs verantwortlich. Sie informiert zu Beginn die Klientschaft über die Rolle der IkD (s. Leitfaden Dialog und Berufskodex INTERPRET auf www.caritas-bern.ch/comprendi).
- Comprendi wünscht, dass die Gesprächsleitenden innerhalb der geplanten Einsatzdauer eine kurze Vorbereitung mit der/dem IkD einplanen. Dies erlaubt, das Gesprächsthema, die Ziele sowie die konkreten Erwartungen an den/die IkD vorzubringen (Briefing). Ebenso wird gewünscht, dass im Anschluss an das Gespräch eine kurze Nachbesprechung (Debriefing) erfolgt.
- Die Dolmetschleistung findet ausschliesslich im Beisein der Gesprächsleitung statt. IkD dürfen die Klientschaft ohne Beisein der Gesprächsleitung nicht begleiten. IkD dürfen bei den Kunden keine schriftlichen Übersetzungsaufträge übernehmen.
- Einsätze müssen immer über die Internetseite der Caritas Bern vereinbart werden. Eine direkte Auftragserteilung an IkD ist nicht erlaubt.
- Persönliche Kontaktdaten von IkD dürfen in keinem Fall an die Klientschaft weitergegeben werden.

6. Qualitätssicherung

- Die IkD stehen bei Caritas Bern, Dolmetschdienst Comprendi unter Vertrag und unterstehen der beruflichen Schweigepflicht.
- Die IkD haben sich schriftlich zur Einhaltung des [Berufskodexes INTERPRET](#) verpflichtet.
- Der Dolmetschdienst Comprendi bietet den IkD neben Informations- und Austauschsitzen auch Einzelgespräche, Weiterbildung und Supervision an.

7. Beschränkte Haftung

Comprendi behandelt die Aufträge nach Massgabe der branchenüblichen, fachlichen Richtlinien und haftet nur für Schäden, welche aus vorsätzlichen und grobfahrlässigen Handlungen oder Unterlassungen entstanden sind. Die Haftung beschränkt sich auf die Sorgfalt bei der Auswahl und Instruktion der IkD, umfasst aber auf keinen Fall den Erfolg des Dolmetsch-Einsatzes.

8. Übernahme AGB, anwendbares Recht und Gerichtsstand

- Die jeweils gültigen AGB werden auf www.caritas-bern.ch/comprendi publiziert und können dort heruntergeladen werden.
- Mit der Erteilung des Auftrags gemäss Art. 4.1 AGB bestätigen die Auftraggeber/innen, die AGB zu kennen und diesen zuzustimmen.
- Es gilt ausschliesslich materielles, schweizerisches Recht. Zwischen dem Dolmetschdienst Comprendi und den Auftraggeber/innen liegt ein Auftragsverhältnis nach Art. 394 ff, OR vor.
- Gerichtsstand ist Bern.

9. Tarife

9.1. Allgemeine Tarifbestimmungen

- Die aktuell gültigen Tarife (exkl. MWSt.) sind Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Dolmetschdienst behält sich vor, die Tarife anzupassen. Diese Anpassungen werden fristgerecht und schriftlich kommuniziert sowie auf der Webseite der Caritas Bern, www.caritas-bern.ch/comprendi aktualisiert.
- Rechnungen werden monatlich gestellt.

9.2. Tarife vor Ort Dolmetschen (exkl. MWSt)

Tarif	80.-- / h
Zuschlag	+ 50%
Reduktion	- 50%
Minstdauer	1h
Folgezeit	jeweils aufgerundet auf ¼ h
Spesen	Pauschale gemäss Rechnungsadresse: 21 - 79
Abend- und Nachteinsätze 20 Uhr – 07 Uhr	Tarif mit Zuschlag
Wochenende: Samstag 17 Uhr – Montag 07 Uhr	Tarif mit Zuschlag
Anfrage ≤ 24h	Tarif mit Zuschlag
Einsatz länger als gebucht	Effektive Zeit zu gebuchtem Tarif
Einsatz kürzer als gebucht	Effektive Zeit zu gebuchtem Tarif, nicht konsumierte Zeit zu Tarif mit Reduktion.
Absage Kunde ≤ 24h, ≥ 4h	1h zu gebuchtem Tarif, restliche Zeit zum Tarif mit Reduktion, ohne Spesen
Absage Kunde ≤4h	1h zu gebuchtem Tarif, restliche Zeit zum Tarif mit Reduktion, mit Spesen
Absage IkD ≤ 24h	Neue Planung des Termins zu bestehenden Konditionen
Zuschläge Mahnungen	2. Mahnung: CHF 10 3. Mahnung: CHF 20

9.3. Tarife Telefondolmetschen (exkl. MWSt)

Tarif	40.—erste 15 Minuten
Folgezeit	2.00 pro Minute
Zuschlag Anfrage ≤ 24h vor Einsatz	45.—erste 15 Minuten
Folgezeit	2.50 pro Minute
Minstdauer	15 Minuten
Absage Kunde	Minstdauer gemäss gebuchtem Tarif