

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Inhalt

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen gültig ab 01.07.2018
2. Tarifmodell
3. Nutzungsbestimmungen Telefondolmetschen gültig während der Corona-Krise

# 1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig ab 01.07.2018

## A Grundlage

Die Arge Integration Ostschweiz (nachfolgend Arge) betreibt im Auftrag der Kantone St. Gallen, Thurgau, Graubünden, Appenzell Ausserrhoden, Glarus und Appenzell Innerrhoden die Vermittlungsstelle „Arge Verdi - Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz“ (nachfolgend Arge Verdi). Dank der finanziellen Unterstützung durch die erwähnten Kantone können staatliche Stellen oder Organisationen von subventionierten Tarifen profitieren, sofern sie Leistungen im Auftrag des Staates in den Bereichen Bildung, Soziales, Gesundheit und Migration erbringen. Anderen Stellen stehen die Dienstleistungen zu nicht-subventionierten Ansätzen ebenfalls zur Verfügung.

Die Interkulturell Dolmetschenden (nachfolgend IkD, wobei zur besseren Lesbarkeit nur die weibliche Form verwendet wird) sind bei Arge/Arge Verdi angestellt. Arge stellt eine angemessene Entlohnung inkl. Sozialleistungen sowie adäquate Weiterbildungsmöglichkeiten sicher. Den Mitarbeitenden steht zudem ein regelmässiges Angebot für Intervision sowie bei Bedarf für Supervision zur Verfügung. Alle Mitarbeitenden von Arge Verdi sind an die Schweigepflicht gebunden.

## B Auftragsabwicklung

### B1 Auftragsbestellung

Aufträge werden online erteilt. Telefonische Aufträge werden nur für Expressaufträge (verdi service plus) akzeptiert. Es werden maximal 6 Monate vor dem Einsatzdatum Aufträge entgegengenommen.

Jedes Gespräch mit einem Klienten/Patienten ist ein separater Auftrag, für den eine Bestellung zu erfassen ist. Dies gilt auch, wenn mehrere Gespräche mit der gleichen IkD, aber unterschiedlichen Klienten/Patienten direkt aufeinanderfolgend geplant sind. In diesem Fall ist in den zusätzlichen Bestellungen explizit darauf hinzuweisen, dass die IkD bereits vor Ort ist. Ohne diesen Hinweis wird für jeden Auftrag Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung (Reisezeitentschädigung und Fahrspesen) gemäss Zonenmodell verrechnet. Die maximale Dauer für mehrere aufeinanderfolgende Einsätze der gleichen IkD beim gleichen Auftraggeber beschränkt sich auf 4.5 h. Zwischen zwei Klientengesprächen ist der IkD eine angemessene Pause einzuräumen.

Massgebende rechnungsrelevante Informationen sind vom Auftraggeber unter Einhaltung der in der Schweiz gültigen Datenschutzbestimmungen in der Bestellung aufzuführen. Klären Sie bei Bedarf vorgängig mit dem zuständigen Rechnungsempfänger, welche Informationen rechnungsrelevant sind.

Die auftraggebende Organisation kann Folgetermine, welche dieselben Klienten/Patienten und Gesprächsleiter betreffen, direkt vor Ort mit der IkD vereinbaren. Die definitive Auftragserteilung an Arge Verdi erfolgt ausschliesslich durch den Kunden inkl. Angabe zur gewünschten Dolmetschperson.

## **B2 Auftragsbestätigung und Vermittlung**

Bestellungseingänge werden unmittelbar automatisch bestätigt. Die Vermittlung erfolgt in der Reihenfolge der Dringlichkeit – für Expressaufträge (verdi service plus) sofort.

Die massgebenden Kriterien für die Vermittlung von IkD sind die ausgewiesene Fachkompetenz (Zertifikat INTERPRET), die zeitliche Verfügbarkeit und die Distanz vom Wohnort zum Einsatzort. Soweit möglich werden weitere Eigenschaften wie Geschlecht oder Spezialkenntnisse der IkD berücksichtigt. Dem Wunsch des Kunden, eine bestimmte IkD zu bestellen, wird nach Möglichkeit entsprochen.

Es gibt keine Garantie, dass in jedem Fall eine IkD vermittelt werden kann.

## **B3 Einsatz**

Das Gespräch darf nur in ausdrücklicher Absprache mit der IkD die geplante Einsatzdauer überschreiten, vorausgesetzt dass die IkD keine weiteren Verpflichtungen hat.

Am Ende des Gesprächs füllt der Kunde/die Fachperson gemeinsam mit der IkD das Zeitprotokoll aus, welches von beiden unterzeichnet wird. Die IkDs sind für die Rücksendung der Zeitprotokolle an Arge Verdi verantwortlich.

## **B4 Verrechnung**

Arge Verdi berechnet fürs Vor-Ort-Dolmetschen als Mindesteinsatz eine Stunde. Jede weitere angebrochene Viertelstunde wird auf 15 Min aufgerundet. Nicht durch die IkD verursachte Wartezeiten werden verrechnet.

Erscheint der Klient nicht zum Termin oder dauert der effektive Einsatz weniger lange als vereinbart, wird die vereinbarte Zeit inkl. Arbeitszeit- und Arbeitswegenschädigung vollumfänglich in Rechnung gestellt.

Erscheint eine IkD unangemeldet nicht zu einem vereinbarten Termin, so wird dem Auftraggeber mindestens eine volle Dolmetschstunde, für längere Termine die Hälfte der vereinbarten Einsatzzeit gutgeschrieben.

## **B5 Reklamationsmanagement**

Reklamationen jeglicher Art können jederzeit an Arge Verdi (verdi@arge.ch) gerichtet werden und werden von der Bereichsleitung persönlich behandelt.

## **C Verantwortlichkeiten Auftraggeber/Gesprächsleitende**

**C1** Die auftraggebende Organisation ist für die Gestaltung und Leitung des Gesprächs verantwortlich. Sie informiert zu Beginn die Klientel über die Rolle der IkD (siehe Leitfaden Dialog und Berufskodex INTERPRET auf [www.arge.ch/verdi](http://www.arge.ch/verdi)).

**C2** Arge Verdi wünscht, dass die Gesprächsleiter innerhalb der geplanten Einsatzdauer eine Vorbereitungszeit mit der IkD einplanen. Dies erlaubt, das Gesprächsthema, die Ziele sowie

die konkreten Erwartungen an die IkD vorzubesprechen (Briefing). Ebenso wird erwartet, dass im Anschluss an das Gespräch eine Nachbesprechung (Debriefing) erfolgt.

- C3** Die Dolmetschleistung findet ausschliesslich im Beisein der Gesprächsleitung statt. IkDs dürfen die Klienten/Patienten ohne Beisein der Gesprächsleitung nicht begleiten. IkDs dürfen bei den Kunden keine schriftlichen Übersetzungsaufträge übernehmen.
- C4** Es ist den Auftraggebern nicht erlaubt, nach einmal erfolgter Vermittlung durch Arge Verdi spätere Einsätze mit der IkD unter Umgehung von Arge Verdi zu vereinbaren.
- C5** Persönliche Kontaktdaten von IkD dürfen auf keinen Fall an Patienten/Klienten weitergegeben werden.
- C6** Die auftraggebende Organisation wird gebeten, für ein einzelnes oder eine Serie von Gesprächen das Feedbackformular von Arge Verdi auszufüllen und Arge Verdi zuzustellen.

## **D Verantwortlichkeiten Arge Verdi**

- D1** Alle Mitarbeitenden von Arge Verdi unterstehen der beruflichen Schweigepflicht. Sie geben keine Namen oder andere Informationen über beteiligte Personen sowie Gesprächsinhalte an Dritte weiter und bewahren keine Notizen über die Beratungsgespräche auf.
- D2** Alle IkDs haben sich schriftlich zur Befolgung des Berufskodexes INTERPRET verpflichtet (siehe <https://www.inter-pret.ch>).
- D3** Die IkD ist verpflichtet, einen von ihr bestätigten Einsatz termingerecht wahrzunehmen. Ausgenommen hiervon sind Ereignisse bedingt durch höhere Gewalt, Krankheit, Unfall oder Todesfall.

## **E Tarife**

### **E1 Allgemeine Tarifbestimmungen**

Die aktuell gültigen Tarife (exkl. MWSt) sind Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und können nachstehend eingesehen werden, siehe unter 2. Tarifmodell. Arge Verdi behält sich vor, die Tarife anzupassen.

Staatliche Stellen oder Organisationen, die Leistungen im Auftrag des Staates in den Bereichen Bildung, Soziales, Gesundheit oder Migration erbringen, profitieren vom subventionierten Tarif. Dieser wird ermöglicht durch Gelder der kantonalen Integrationsprogramme der Kantone Appenzell Ausserrhoden, Appenzell Innerrhoden, Glarus, Graubünden, St. Gallen und Thurgau. Alle übrigen Besteller bezahlen den Volltarif.

### **E2 Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung**

Die entsprechende Entschädigung für die Reise der IkD vom Wohn- zum Einsatzort wird gemäss dem Zonenmodell von Arge Verdi in Rechnung gestellt und steht vollumfänglich der IkD zu.

### **E3 Zuschläge**

Einsätze, welche innerhalb von  $\leq 24$  h ab der Auftragserteilung stattfinden, werden mit einem Pauschalzuschlag verrechnet (Expresstarif «Verdi Service Plus»).

Für Einsätze an Wochenenden (Sa, 17:00 h bis Mo, 07:00 h), an gesetzlichen Feiertagen des Kantons, in dem der Einsatz stattfindet, sowie nachts (22:00 h bis 07:00 h) wird ein Pauschalzuschlag erhoben.

Für Gespräche mit mehr als 5 Personen werden ebenfalls Zuschläge verrechnet.

### **E4 Mutationen und Annullationen**

Auftragsänderungen oder -annullationen sind Arge Verdi durch den Auftraggeber schriftlich mitzuteilen. Es wird ein Unkostenbeitrag in Rechnung gestellt.

Annullierte Termine, die Arge Verdi nicht zum Voraus schriftlich gemeldet werden, werden im Umfang der bestellten Zeit verrechnet.

Sagt ein Auftraggeber einen Termin weniger als 24 h, jedoch mehr als 4 h vor dem Einsatz ab, wird eine Dolmetschstunde in Rechnung gestellt. Für die Berechnung der Fristen sind Wochenenden und Feiertage ausgenommen.

Wird ein Termin weniger als 4 h vor dem Einsatz abgesagt oder erscheint der/die Klient/in oder Patient/in nicht zum Gespräch, werden die vereinbarte Zeit sowie die Arbeitszeit- und Arbeitswegenschädigung voll in Rechnung gestellt.

### **E5 Ergänzende Dienstleistungen**

Telefon-Dolmetschaufträge werden nur ausnahmsweise und nach vorgängiger telefonischer Absprache mit Arge Verdi entgegengenommen. Die verrechnete Mindestdauer beträgt 15 Minuten pro Anruf zuzüglich einer Administrations- und Infrastruktur-Pauschale von CHF 20.-. Jede weitere angebrochene Viertelstunde wird auf 15 Min aufgerundet.

Ergänzende Dienstleistungen mit Einfluss auf die operationellen Standardprozesse werden verrechnet, so z.B. auf die Wünsche des Auftraggebers abgestimmte Bestellverfahren, die Beschaffung von Belegen oder statistische Auswertungen.

## **F Haftung, anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Arge Verdi verarbeitet die Aufträge nach Massgabe der branchenüblichen fachlichen Vorgaben. Die Haftung beschränkt sich auf die gehörige Sorgfalt bei der Auswahl und Instruktion der IkD, umfasst aber auf keinen Fall den Erfolg des Dolmetsch-Einsatzes.

Gerichtsstand ist St. Gallen. Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht, insbesondere die Bestimmungen zum einfachen Auftrag nach Art. 394ff. OR.

## 2. Tarifmodell

Dienstleistung	Kosten
<b>Tarife</b>	
Dolmetschen vor Ort, für Kunden aus den Bereichen Gesundheit, Bildung, Soziales und Migration mit Sitz in einem der Vertragskantone (SG/TG/GR/GL/AR/AI)	CHF 75.00/h Minstdauer 60 Minuten
Dolmetschen vor Ort, übrige Kunden	CHF 110.00/h Minstdauer 60 Minuten
<b>Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung</b>	
Gemäss bestehendem Verdi-Zonenmodell	mind. CHF 20.00/Auftrag max. CHF 110.00/Auftrag
<b>Zuschläge</b>	
<b>Verdi Service Plus</b> für Expressbestellungen <= 24h vor dem Einsatztermin	+ CHF 20.00/h
<b>Einsätze ausserhalb der Bürozeiten</b> - an Wochenenden (Sa, 17.00 h - Mo, 07.00 h) - nachts (22.00 h - 07.00 h) - an Feiertagen (Es gilt die gesetzliche Feiertagsregelung desjenigen Kantons, in dem der Einsatz stattfindet)	+ 50% des jeweiligen Tarifs
<b>Zuschlag für Gespräche mit &gt; 5 Personen</b>	
- bei 6-9 Personen	CHF 7.00/h
- ab 10 Personen	CHF 10.00/h
<b>Mutationen und Annullationen</b>	
<b>Auftragsänderungen</b> Falls ein Auftrag bereits bestätigt wurde und eine neue Vermittlung erforderlich wird und/oder eine neue Faktura erstellt werden muss	CHF 5.50/Auftrag
<b>Auftragsannullation</b>	
>= 24 h vor dem Einsatztermin	CHF 8.00/Auftrag
< 24 h, aber > 4 h vor dem Einsatztermin	60 min, abhängig vom Tarif
<=4 h vor Einsatztermin oder bei Nichterscheinen des Klienten/ der Klientin	vereinbarte Zeit, abhängig vom Tarif zzgl. Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung
<b>Ergänzende Dienstleistungen</b>	
<b>Telefondolmetschtaufträge</b> werden für Kunden aus den Bereichen Gesundheit, Bildung, Soziales und Migration mit Sitz in einem der Vertragskantone (SG/TG/GR/GL/AR/AI) nach vorgängiger telefonischer Absprache mit Verdi entgegengenommen	CHF 75.00/h / Minstdauer 15 Minuten, zzgl. Administrations- und Infrastrukturpauschale von CHF 20.00
<b>Ergänzende Dienstleistungen mit Einfluss auf operationelle Standardprozesse</b>	
- für mit einfachen Mitteln aus dem System extrahierbare Auswertungen	pauschal CHF 16.00
- für aufwändige Auswertungen oder andere Dienstleistungen, wie z.B. auf die Wünsche des Auftraggebers abgestimmte Bestellverfahren und die Beschaffung von Belegen	pro 15 min Aufwand CHF 16.00

### Ergänzende Anmerkungen

- für die Berechnung der Fristen sind Wochenenden und Feiertage ausgenommen.
- alle Kostenangaben exkl. MWSt.

St. Gallen, 25.05.2018

### **3. Nutzungsbestimmungen Telefondolmetschen gültig während der Corona-Krise**

#### **A Angebot**

Ergänzend zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen vom 01.07.2018 finden die nachfolgenden Nutzungsbedingungen Anwendung. Das Telefon-Dolmetsch-Angebot steht, aufgrund der aktuellen Notlage, während der Corona-Krise zur Verfügung. Es ist lediglich Montag bis Freitag buchbar. Aufträge für Einsätze an Wochenenden/ Feiertagen und nachts werden nicht angeboten.

#### **B Auftragsabwicklung**

##### **B1 Auftragsbestellung**

Aufträge müssen online per Extranet erteilt werden (Auswahl des Formats: «Telefon»). Die Logindaten werden den Kunden vorgängig zugestellt.

Vorsicht: Über das Online-Formular auf unserer Homepage können keine Aufträge für Telefon-dolmetschen erteilt werden.

Die maximale Gesprächsdauer beträgt 2h.

Jedes Gespräch mit einem Klienten/Patienten ist wie üblich ein separater Auftrag, für den auch eine separate Bestellung zu erfassen ist.

Die auftraggebende Organisation kann Folgetermine, welche dieselben Klienten/Patienten und Gesprächsperson betreffen, am Ende eines Gesprächs direkt mit IkD (Interkulturelle DolmetscherIn) vereinbaren. Anschliessend ist dieser Folgeauftrag durch den Kunden umgehend im Extranet zu erfassen. Ansonsten kann Arge Verdi die Verfügbarkeit dieser DolmetscherIn nicht garantieren.

Bereits vereinbarte Aufträge für Dolmetschen „vor Ort“ dürfen ohne vorgängige, schriftliche Information an die Arge Verdi Vermittlungsstelle nicht telefonisch durchgeführt werden.

Aus Datenschutzgründen muss die gesprächsführende Person sicherstellen, dass die Telefonnummer von IkD nicht an die Klienten / Patienten gelangen.

##### **B2 Vermittlung und Auftragsbestätigung**

Die massgebenden Kriterien für die Vermittlung von IkD sind die verfügbaren Sprachressourcen (siehe unten), die ausgewiesene Fachkompetenz sowie die zeitliche Verfügbarkeit.

Arge Verdi kann nicht garantieren, dass in jedem Fall eine für dieses Format geeignete IkD vermittelt werden kann.

Der Auftrag wird wie üblich schriftlich bestätigt (Auftragsbestätigung per E-Mail).

### **B3 Auftragsdurchführung**

Zum vereinbarten Termin ruft die Gesprächsführende Person IkD über eine normale Telefonverbindung (keine App-Verbindungen wie Whats App, Ciber, Skype etc) an. Die entsprechende Telefonnummer ist auf der Auftragsbestätigung von Arge Verdi zu finden.

Arge Verdi macht die Kunden ausdrücklich darauf aufmerksam, dass das Gespräch über gängige Telefonleitungen erfolgt, d.h. es werden keine zusätzlichen Sicherheitsvorkehrungen getroffen, wie z.B. Kommunikation über verschlüsselte Leitungen.

IkD ist verpflichtet, das Gespräch in einem ruhigen, geschlossenen Raum zu führen, in dem IkD sich allein aufhält.

Kunde und IkD müssen sicherstellen, dass die von Arge Verdi zur Verfügung gestellte Wegleitung für Telefondolmetschen eingehalten wird.

### **B4 Verrechnete Zeitdauer und Tarifbestimmungen**

Am Ende des Gesprächs halten Kunde/Fachperson und IkD gemeinsam die Zeitdauer des Gespräches in Minuten sowie die Endzeit fest. IkD schreibt diese Zeit auf das Zeitprotokoll und stellt dieses an Arge Verdi zu. Die Fakturierung erfolgt ausschliesslich aufgrund dieser Angaben.

Die Kunden nehmen zur Kenntnis, dass Arge Verdi nicht über die personellen Ressourcen verfügt, um im Einzelfall die Zeitangaben zu überprüfen und mit den Kunden zu verifizieren. Es liegt in der Verantwortung der Kunden die relevanten Zeiten intern zu dokumentieren.

Die verrechnete Mindestdauer beträgt 15 Minuten pro Anruf zuzüglich einer Administrations- und Infrastruktur-Pauschale von CHF 20.-/Auftrag. Jede weitere angebrochene Viertelstunde wird auf 15 Min aufgerundet. Nicht durch die IkD verursachte Wartezeiten werden verrechnet.

Dauert das Telefongespräch weniger lange als bestellt, wird wie üblich die vereinbarte Zeit vollumfänglich in Rechnung gestellt.

Für Einsätze, welche innerhalb von  $\leq 24$  h ab der Auftragserteilung stattfinden, gelten die üblichen Bestimmungen gemäss AGBs.

Sollte ein bestätigter Dolmetschauftrag durch Verschulden von Arge Verdi nicht durchgeführt werden können, so erhält der Kunde auf einem nächsten Auftrag eine halbe Stunde gutgeschrieben. Im Falle eines Verschuldens des Kunden gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Arge Verdi.



## C Sprachangebot

Weiblich	Männlich	Sprachen
x		Albanisch
x		Amharisch
x	x	Arabisch
	x	Arabisch maghrebinisch
x	x	Badini
x	x	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
x	x	Dari
x	x	Farsi
x	x	Französisch
x		Griechisch
x	x	Italienisch
x	x	Kurmanci (IQ, IR, SY)
x	x	Kurmanci (Türkei)
x		May
x		Mazedonisch
x		Oromo
x		Pashto
x	x	Portugiesisch
	x	Rumänisch
x		Somali
x	x	Sorani
x		Spanisch
	x	Tamil
x		Thai
x	x	Tigrinya
x	x	Türkisch
x		Ungarisch

St. Gallen, 20.03.2020/ aktualisiert 21.04.2020