

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig ab 01.03.2022

## A Angebot

Die ARGE Integration Ostschweiz (nachfolgend Arge Integration) betreibt im Auftrag der Kantone St. Gallen, Thurgau, Graubünden, Appenzell Ausserrhoden, Glarus und Appenzell Innerrhoden die Vermittlungsstelle Arge Verdi. Dank der finanziellen Unterstützung durch die erwähnten Kantone können staatliche Stellen oder Organisationen von vergünstigten Tarifen profitieren, sofern sie Leistungen im Auftrag des Staates in den Bereichen Bildung, Soziales, Gesundheit und Migration erbringen. Anderen Kundinnen und Kunden, z.B. Privatpersonen oder Firmen, stehen die Dienstleistungen ebenfalls zur Verfügung.

Arge Verdi bietet sowohl Einsätze vor Ort als auch Dolmetschgespräche per Telefon oder Video an. Für Vor-Ort-Einsätze werden rund 70 Sprachen angeboten ([arge.ch/verdi/angebot/sprachenliste](https://www.arge.ch/verdi/angebot/sprachenliste)). Für Ferndolmetsch-Einsätze steht ein reduziertes Angebot zur Verfügung. Weitere Dienstleistungen, wie z.B. die Vermittlung von Interkulturellem Wissen zu spezifischen Themen, können auf Wunsch der Kundinnen und Kunden individuell offeriert werden.

Die Interkulturell Dolmetschenden (nachfolgend IkD, wobei zur besseren Lesbarkeit nur die weibliche Form verwendet wird) sind bei der Arge Integration angestellt. Unsere Organisation stellt eine angemessene Entlohnung sowie adäquate Weiterbildungsmöglichkeiten sicher. Den Mitarbeitenden steht zudem ein Angebot für regelmässige Intervisionstreffen sowie bei Bedarf für Supervisionen zur Verfügung. Alle Mitarbeitenden von Arge Integration sind an die Schweigepflicht gebunden.

## B Auftragsabwicklung

### B1 Auftragsbestellung

Aufträge werden online erteilt, siehe [arge.ch/verdi](https://www.arge.ch/verdi). Telefonische Aufträge werden nur für kurzfristige Bestellungen akzeptiert und müssen sofort auch online erfasst werden. Es werden maximal sechs Monate vor dem Einsatzdatum Aufträge entgegengenommen.

Jeder Gesprächstermin bedarf einer separaten Bestellung. Dies gilt auch, wenn mehrere Gespräche mit der gleichen IkD, aber unterschiedlichen Klientinnen/Patientinnen 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 Arbeitswegenschädigung (Reisezeitentschädigung und Fahrspesen) gemäss Zonenmodell von Arge Verdi verrechnet.

Die maximale Dauer für Dolmetschgespräche per Telefon beträgt 1 h, diejenige per Video 2 h. Bei Vor-Ort-Einsätzen von mehreren Stunden sind den IkDs angemessene Pausenzeiten einzuräumen.

Aufträge für Einsätze per Telefon oder Video werden nur für Gesprächsrunden mit max. fünf Personen (inkl. IkD) akzeptiert. Bei Vor-Ort-Gesprächen sind grössere Runden erlaubt.

Massgebende rechnungsrelevante Informationen sind vom Auftraggebenden unter Einhaltung der in der Schweiz gültigen Datenschutzbestimmungen in der Bestellung aufzuführen. Es liegt in der Verantwortung der Bestellerin, die notwendigen Angaben in Absprache mit der zuständigen Rechnungsempfängerin zu definieren. Falls Letztere die Kosten nicht begleicht, bleibt die Bestellerin haftbar.

Die Auftraggeberin kann Folgetermine, welche dieselbe Klientin/Patientin betreffen, ausschliesslich direkt im Anschluss an das Gespräch vor Ort, am Telefon oder im Rahmen der Video-Konferenz mit der IkD vereinbaren. Die definitive Auftragserteilung an Arge Verdi muss zeitnah online durch die Kundin erfolgen.

## **B2 Vermittlungsprozess**

Der Eingang der Bestellung wird unmittelbar automatisch bestätigt. Die Vermittlung erfolgt in der Reihenfolge der Dringlichkeit, für kurzfristige Aufträge sofort.

Die massgebenden Kriterien für die Vermittlung vor Ort sind die ausgewiesene Fachkompetenz der IkD (soweit verfügbar Personen mit Zertifikat INTERPRET oder höher) und die Distanz vom Wohnort der IkD zum Einsatzort (gemäss Zonenplan von Arge Verdi). Für Fern- und Dolmetsch-Aufträge werden hierfür speziell ausgebildete IkDs disponiert. Soweit möglich werden weitere Eigenschaften wie Geschlecht oder Spezialkenntnisse der IkD berücksichtigt. Dem Wunsch der Kundin, eine bestimmte IkD zu bestellen, wird nach Möglichkeit entsprochen. Bei erfolgreicher Disposition einer IkD erhält die Kundin eine Auftragsbestätigung.

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

## **B3 Einsatz**

Vorausgesetzt, dass die IkD keine weiteren Verpflichtungen hat, darf das Gespräch in ausdrücklicher Absprache die geplante Einsatzdauer überschreiten.

Am Ende eines Gesprächs vor Ort füllt die gesprächsführende Person gemeinsam mit der IkD das Zeitprotokoll aus, das von beiden unterzeichnet wird. Die IkD ist für die Rücksendung des Zeitprotokolls an Arge Verdi verantwortlich.

Bei Gesprächen per Telefon oder Video halten die gesprächsführende Person und die IkD gemeinsam die Zeitdauer des Gesprächs in Minuten sowie die Endzeit des Gesprächs fest. Die IkD schreibt diese Angaben auf das Zeitprotokoll und stellt dieses Arge Verdi zu. Die Fakturierung erfolgt ausschliesslich aufgrund dieser Angaben. Die Kundinnen nehmen zur Kenntnis, dass Arge Verdi nicht über die personellen Ressourcen verfügt, um im Einzelfall die Zeitangaben mit den Kundinnen zu verifizieren. Es liegt in der Verantwortung der Kundinnen, die relevanten Zeiten intern ebenfalls zu dokumentieren.

#### **B4 Verrechnung**

Arge Verdi berechnet fürs Vor-Ort-Dolmetschen mindestens eine Stunde inkl. Arbeitszeit- und Arbeitswegenschädigung. Jede weitere angebrochene Viertelstunde wird auf 15 min aufgerundet. Fürs Ferndolmetschen werden mindestens 20 min verrechnet, für längere Gespräche die effektive Zeit.

Nicht durch die IkD verursachte Wartezeiten werden verrechnet.

Nimmt die Klientin nicht am Termin teil oder dauert der effektive Einsatz weniger lange als vereinbart, wird die bestellte Zeit in Rechnung gestellt.

Erscheint eine IkD unangemeldet nicht zu einem vereinbarten Termin, so wird der Auftraggeberin die Mindestdauer von 1 h bzw. 20 min gutgeschrieben, für längere Termine die Hälfte der vereinbarten Einsatzzeit.

#### **B5 Reklamationsmanagement**

Reklamationen oder andere Feedbacks können jederzeit online übermittelt werden: [arge.ch/verdi/feedback](https://www.arge.ch/verdi/feedback).

Feedbacks zu einzelnen oder einer Serie von Gesprächen unterstützen Arge Verdi bei der Qualitätssicherung und sind jederzeit willkommen.

### **C Verantwortung der Auftraggebenden/Gesprächsleitenden**

**C1** Die auftraggebende Organisation ist für die Gestaltung und Leitung des Gesprächs verantwortlich. Sie informiert zu Beginn die Klientin über die Rolle der IkD, siehe: [arge.ch/verdi/angebot/interkulturelles-dolmetschen](https://www.arge.ch/verdi/angebot/interkulturelles-dolmetschen)

**C2** Arge Verdi wünscht, dass die Gesprächsleitenden in der bestellten 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) stattfindet.

**C3** Die Dolmetschleistung findet ausschliesslich im Beisein der Gesprächsleitung statt. IkDs dürfen die Klientin/Patientin ohne Beisein der Gesprächsleitung nicht begleiten.

**C4** IkDs sind für schriftliches Übersetzen nicht geschult. Es ist ihnen daher nicht gestattet, solche Aufträge auszuführen.

**C5** Aus Datenschutzgründen dürfen persönliche Kontaktdaten der IkD auf keinen Fall an die Klientin/Patientin weitergegeben werden. Mit Ausnahme von dringenden Fällen darf die IkD von den Auftraggebenden nicht kontaktiert werden.

- C6** Es ist den Auftraggebenden nicht gestattet, unter Umgehung von Arge Verdi mit der IkD zusätzliche Einsätze zu vereinbaren.

## **D Verantwortung von 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 Gesprächsnotizen auf.
- D2** Alle IkDs haben sich schriftlich zur Befolgung des Berufskodex INTERPRET verpflichtet, siehe: [inter-pret.ch](http://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**

Angaben zu den Kosten sind in der [Tarifübersicht](#) zu finden. Arge Verdi behält sich vor, die Tarife anzupassen.

### **E2 Auftragsänderungen und Annullationen**

Diese sind der Vermittlungsstelle von Arge Verdi durch die Auftraggeberin schriftlich mitzuteilen ([verdi@arge.ch](mailto:verdi@arge.ch)). Es wird ein Unkostenbeitrag in Rechnung gestellt. Annullierte Termine, die nicht zum Voraus schriftlich gemeldet werden, werden im Umfang der bestellten Zeit verrechnet.

Für bereits bestätigte Aufträge darf das Dolmetsch-Format (vor Ort, Telefon oder Video) ohne vorgängige, schriftliche Information an die Vermittlungsstelle ([verdi@arge.ch](mailto:verdi@arge.ch)) nicht geändert werden.

### **E4 Ergänzende Dienstleistungen**

Ergänzende Dienstleistungen mit Einfluss auf die operationellen Standardprozesse werden verrechnet, so z.B. auf die Wünsche des Auftraggebenden 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.