

Dolmetschdienst Comprendi

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Interkulturelles Dolmetschen

Bern, Januar 2024

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 – und Ferndolmetschen (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. Das Angebot für Videodolmetschen gilt für ausgewählte Sprachen.
- 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 Einbezug von IkD und ihre möglichst genaue und inhaltsgetreue Verdolmetschung wird von Anfang an die Verständigung zwischen Fachpersonen und Migrantinnen 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 Benutzername 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.
- Beim Ferndolmetschen 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 über «Kontakt zum Support» erfasst oder an vermittlung@caritas-bern.ch gerichtet werden.
- Bei Bedarf werden wir mit unseren Kunden Kontakt aufnehmen.

5. Verantwortlichkeiten Auftraggebende / Gesprächsleitende

- Die gesprächsführende Person 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 <https://www.inter-pret.ch/de/home-1.html>).
- Comprendi empfiehlt innerhalb der geplanten Einsatzdauer eine kurze Vorbereitung mit der/dem IkD einzuplanen. Dies erlaubt, das Gesprächsthema, die Ziele sowie die konkreten Erwartungen an den/die IkD vorzubringen (Briefing). Ebenso erwünscht ist im Anschluss an das Gespräch eine kurze Nachbesprechung (Debriefing).
- Die Dolmetschleistung findet ausschliesslich im Beisein der Gesprächsleitung statt. IkD dürfen die Klientschaft ohne Beisein der Gesprächsleitung nicht begleiten, sie dürfen auch keine zusätzlichen Aufgaben und Dienstleistungen ausserhalb der Gespräche übernehmen. 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 – und Ferndolmetschen (in CHF exkl. MWSt)

	Vor Ort	Telefon	Video
Tarif	85.00 / h	40.00 erste 15 Minuten 2.00 Folgeminuten	25.00 erste 15 Minuten 2.00 Folgeminuten
Zuschlag	+50% vom gebuchten Tarif	45.00 erste 15 Minuten (+12.5 %) 2.50 Folgeminute (+25%)	28.15 erste 15 Minuten (+12.5%) 2.50 Folgeminute (+25%)
Reduktion	- 50% vom Normaltarif	---	---
Minstdauer	1h	15 Minuten gemäss gebuchtem Tarif	15 Minuten gemäss gebuchtem Tarif
Folgezeit	jeweils aufgerundet auf ¼ h	pro Minute	pro Minute
Spesen	Pauschale gemäss Kundenadresse: 21.00 – 79.00 Ausserkantonale Einsätze: mind. 79.00, bzw. gemäss Aufwand	---	---
Abend- und Nachteinsätze 20 Uhr – 07 Uhr	Gebuchter Tarif + 50%	Tarif mit Zuschlag 45.00 erste 15 Minuten (+12.5 %) 2.50 Folgeminute (+25%)	Tarif mit Zuschlag 45.00 erste 15 Minuten (+12.5 %) 2.50 Folgeminute (+25%)
Wochenende: Samstag 17 Uhr – Montag 07 Uhr	Gebuchter Tarif + 50%	Tarif mit Zuschlag 45.00 erste 15 Minuten (+12.5 %) 2.50 Folgeminute (+25%)	Tarif mit Zuschlag 45.00 erste 15 Minuten (+12.5 %) 2.50 Folgeminute (+25%)

Anfrage ≤ 24h	Gebuchter Tarif + 50%	Tarif mit Zuschlag 45.00 erste 15 Minuten (+12.5 %) 2.50 Folgeminute (+25%)	Tarif mit Zuschlag 45.00 erste 15 Minuten (+12.5 %) 2.50 Folgeminute (+25%)
Einsatz länger als gebucht	Effektive Zeit zu gebuchtem Tarif	Effektive Zeit zu gebuchtem Tarif	Effektive Zeit zu gebuchtem Tarif
Einsatz kürzer als gebucht	Effektive Zeit zu gebuchtem Tarif (mind. 1 Stunde), nicht konsumierte Zeit zu Tarif mit Reduktion.	Effektive Zeit zu gebuchtem Tarif (mind. 15 Minuten)	Effektive Zeit zu gebuchtem Tarif (mind. 15 Minuten)
Absage Kunde innert 15 Minuten nach Bestellung	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Absage Kunde ≥ 24h	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Absage Kunde ≤ 24h, ≥ 4h	1h zu gebuchtem Tarif, restliche Zeit zum Tarif mit Reduktion, ohne Spesen	Mindestdauer gemäss gebuchtem Tarif	Mindestdauer gemäss gebuchtem Tarif
Absage Kunde ≤ 4h	1h zu gebuchtem Tarif, restliche Zeit zum Tarif mit Reduktion, mit Spesen	Mindestdauer gemäss gebuchtem Tarif	Mindestdauer gemäss gebuchtem Tarif
Absage IkD ≤ 24h	Neue Planung des Termins zu bestehenden Konditionen	Neue Planung des Termins zu bestehenden Konditionen	Neue Planung des Termins zu bestehenden Konditionen
Nachträglich gemeldete Aufträge	Tarif mit Zuschlag	Tarif mit Zuschlag	Tarif mit Zuschlag