

Dolmetschdienst Comprendi

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Interkulturelles Dolmetschen

Bern, Januar 2025

| | | |
|-----------|---|----------|
| 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. | Qualitätssicherung | 4 |
| 6. | Beschränkte Haftung | 4 |
| 7. | Datenschutz | 4 |
| 8. | Übernahme AGB, anwendbares Recht und Gerichtsstand | 5 |
| 9. | Tarife | 5 |
| 9.1. | Allgemeine Bestimmungen | 5 |
| 9.2. | Vor Ort Einsätze | 5 |
| 9.3. | Einsätze am Telefon und per Video (Ferndolmetschen) | 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 seiner Kundschaft.

2. Wer ist Comprendi?

- Comprendi vermittelt ikD in rund 60 verschiedenen Sprachen für Dolmetscheinsätze vor Ort, am Telefon und per Video.
- 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 Caritas Bern unter Vertrag. Es ist nicht gestattet, ikD, die 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 und Fachpersonen in den Bereichen Asyl, Behörden und Gerichte, Bildung, Gesundheit, Soziales oder an Privatpersonen.

4. Auftragsabwicklung

4.1. Bestellung

- Für die bestehende Kundschaft erfolgt die Bestellung über die Vermittlungsplattform (<https://bhaasha.ch/>), zugänglich über die Internetseite von Caritas Bern (<https://caritas-regio.ch>) mit einem individuellen Login.
- Neue Kundschaften füllen das auf der Internetseite von Caritas Bern aufgeschaltete Formular aus. Benutzername und Passwort werden von Comprendi mitgeteilt.
- Comprendi kann nicht garantieren, dass eine dolmetschende Person für den gewünschten Termin zur Verfügung steht.

4.2. Einsatz

- Der Einsatz beginnt mit der vereinbarten Zeit.
- Ein kurzes Vorgespräch wird empfohlen. Vor- und Nachgespräche sind Bestandteil des Einsatzes und müssen bei der Bestellung berücksichtigt werden.
- Das Gespräch darf nur in Absprache mit den ikD die geplante Einsatzdauer überschreiten.
- Bei Einsätzen vor Ort quittiert die Kundschaft den Einsatz auf der Einsatzkarte.
- Bei Telefon- und Videoeinsätzen ist eine Quittierung durch die Kundschaft nicht notwendig, der/die ikD erfasst die Einsatzzeit am Ende des Gesprächs manuell im Auftrag.

- Die Dolmetschleistung findet ausschliesslich im Beisein der Gesprächsleitung statt. ikD dürfen die Klient*innen ohne Beisein der Gesprächsleitung nicht begleiten. Sie dürfen auch keine zusätzlichen Aufgaben und Dienstleistungen ausserhalb der Gespräche oder schriftlichen Übersetzungsaufträge übernehmen.
- Die auftraggebende Person / Institution ist für die Begleichung der Rechnung verantwortlich.
- Nachträgliche Änderungen zu Rechnungsadressen sind nicht möglich.

4.3. Rückmeldungsmanagement

- Rückmeldungen jeglicher Art können direkt im entsprechenden Auftrag über «Kontakt zum Support» erfasst oder an vermittlung@caritas-bern.ch gerichtet werden.

5. 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.

6. 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 Dolmetscheinsatzes.

7. Datenschutz

Comprendi hält die geltenden Datenschutzbestimmungen ein. Die Datenschutzbestimmungen sind auf der Internetseite von Caritas Bern publiziert. Die ikD sind vertraglich an die Schweigepflicht und Datenschutzbestimmungen gebunden. Sie nutzen Kundeninformationen ausschliesslich zur Erfüllung ihres Auftrags und geben diese nicht an Drittpersonen weiter. Bei der Bestellung wird empfohlen Daten von Klient*innen oder Patient*innen zu pseudonymisieren (z.B. als Fallnummer, Dossiernummer oder mit Initialen). Die übermittelten Daten sind auf der Auftragsbestätigung und digitaler Rechnung ersichtlich, welche unverschlüsselt per E-Mail an die Auftraggebende Institution übermittelt wird.

Die Kundschaft verpflichtet sich, die Personendaten der ikD zu schützen und nicht an Drittpersonen wie Klient*innen oder Patient*innen weiterzugeben.

Die Namen und E-Mail-Adressen der auftraggebenden Personen werden von Comprendi verwendet, um über Veränderungen und Neuerungen der Vermittlungsstelle zu informieren.

8. Übernahme AGB, anwendbares Recht und Gerichtsstand

- Die jeweils gültigen AGB werden auf <https://caritas-regio.ch> publiziert und können dort heruntergeladen werden.
- Mit der Erteilung des Auftrags gemäss Art. 4.1 AGB bestätigen die auftraggebenden Personen, die AGB zu kennen und diesen zuzustimmen.
- Es gilt ausschliesslich materielles, schweizerisches Recht. Zwischen dem Dolmetschdienst Comprendi und der Kundschaft liegt ein Auftragsverhältnis nach Art. 394 ff, OR vor.
- Gerichtsstand ist Bern.

9. Tarife

9.1. Allgemeine Bestimmungen

- Eine Absage der Kundschaft vor 24 Stunden vor dem Auftrag ist kostenlos.
- Eine Absage innerhalb 15 Minuten nach dem Erstellen des Auftrags ist kostenlos.
- Für Abend- und Nachteinsätze zwischen 20:00 Uhr und 07:00 Uhr wird ein Zuschlag verrechnet (siehe unten).
- Für Wochenendeinsätze zwischen Samstag 17:00 Uhr und Montag 07:00 Uhr und Feiertage wird ein Zuschlag verrechnet (siehe unten).
- Für kurzfristig gebuchte Einsätze (weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz) wird ein Zuschlag verrechnet (siehe unten).
- Zuschläge werden nicht kumuliert und pro Auftrag maximal einmal angewendet.
- Die Beträge sind in CHF und exkl. MWST angegeben.
- Rechnungen werden monatlich gestellt und sind innert 30 Tagen zu begleichen
- Wird ein Auftrag vom geplanten ikD abgesagt stellt Comprendi keine Rechnung

9.2. Vor Ort Einsätze

- Für Dolmetscheinsätze vor Ort verrechnet Comprendi einen Mindestansatz von einer Stunde. Dauern Aufträge länger als eine Stunde, wird die Einsatzzeit auf eine Viertelstunde aufgerundet und entsprechend verrechnet.
- Bei einer Absage der Kundschaft innerhalb 24 Stunden vor dem Einsatz wird die Mindestdauer von einer Stunde zum gebuchten und die restlich gebuchte Zeit zum reduzierten Tarif verrechnet. Erfolgt die Absage weniger als vier Stunden vor dem Einsatz werden zusätzlich die Spesen verrechnet.
- Der Zuschlag für Dolmetscheinsätze vor Ort beträgt 50% des gebuchten Tarifs.
- Dauert ein Einsatz weniger lang als die gebuchte Einsatzzeit, wird die nicht beanspruchte Zeit zum reduzierten Tarif verrechnet.
- Die Spesen belaufen sich je nach Standort der Kundschaft auf CHF 21.- bis CHF 79.-. Relevant für die Spesenpauschale ist die bei Comprendi hinterlegte Kundenadresse. Für Kundschaften, welche nicht im Kanton Bern ansässig sind, werden die effektiven Spesen verrechnet, jedoch aber mind. CHF 79.-.

| | |
|---|---|
| Tarif pro Stunde | CHF 85.- |
| Mindestdauer | 1 Stunde |
| Abend- und Nachteinsätze | Gebuchter Tarif + 50 % |
| Wochenendeinsätze / Feiertage | Gebuchter Tarif + 50% |
| Kurzfristige Absage (≤ 24h, ≥4h) | 1 Stunde zum gebuchten Tarif + restliche Zeit zum reduzierten Tarif + |
| Kurzfristige Absage (≤4h) | 1 Stunde zum gebuchten Tarif + restliche Zeit zum reduzierten Tarif + Spesenpauschale |

9.3. Einsätze am Telefon und per Video (Ferndolmetschen)

- Für Dolmetscheinsätze am Telefon und per Video verrechnet Comprendi einen Mindestansatz von 15 Minuten. Dauern Aufträge länger als 15 Minuten, wird die Einsatzzeit pro Minute abgerechnet.
- Bei einer Absage von der Kundschaft innerhalb 24 Stunden vor dem Einsatz wird die Mindestdauer von 15 Minuten verrechnet.
- Der Zuschlag für das Ferndolmetschen liegt für die Mindestdauer von 15 Minuten bei 12.5% und bei jeder Folgeminute bei 25%.

9.3.1. Tarife Telefon

| | |
|---|--------------------------------|
| Tarif für die ersten 15 Minuten | CHF 40.- |
| Folgeminuten | CHF 2.- / Minute |
| Abend- und Nachteinsätze; erste 15 Minuten | CHF 45.- |
| Abend- und Nachteinsätze; Folgeminute | CHF 2.50 / Minute |
| Wochenendeinsätze / Feiertage erste 15 Minuten | CHF 45.- |
| Wochenendeinsätze / Feiertage Folgeminuten | CHF 2.50 / Minute |
| Kurzfristige Absage (≤ 24h) | 15 Minuten zum gebuchten Tarif |

9.3.2. Tarife Video

| | |
|---|--------------------------------|
| Tarif für die ersten 15 Minuten | CHF 25.- |
| Folgeminuten | CHF 2.- / Minute |
| Abend- und Nachteinsätze; erste 15 Minuten | CHF 28.15 |
| Abend- und Nachteinsätze; Folgeminute | CHF 2.50 / Minute |
| Wochenendeinsätze / Feiertage erste 15 Minuten | CHF 28.15 |
| Wochenendeinsätze / Feiertage Folgeminuten | CHF 2.50 / Minute |
| Kurzfristige Absage (≤ 24h) | 15 Minuten zum gebuchten Tarif |