

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig ab 01.04.2024

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, Asyl und Migration erbringen. Anderen KundInnen, z.B. Justiz, Polizei, Privatpersonen oder Firmen, stehen die Dienstleistungen ebenfalls zur Verfügung.

Arge Verdi bietet sowohl Einsätze vor Ort als auch Dolmetschgespräche per Telefon oder Video an. Das Sprachangebot pro Format ist auf der Website ersichtlich (arge.ch/verdi/angebot/sprachenliste). Weitere Dienstleistungen, wie z.B. die Vermittlung von Interkulturellem Wissen zu spezifischen Themen, können auf Wunsch der KundInnen individuell offeriert werden.

B Auftragsabwicklung

B1 Auftragsbestellung

Der Zugang zur Bestellplattform ist auf der Website von Arge Verdi verfügbar (arge.ch/verdi).

Neue KundInnen registrieren sich und erhalten von Arge Verdi ein Login mit Benutzername und Passwort (arge.ch/verdi).

Aufträge können maximal sechs Monate vor dem Einsatzdatum erfasst werden.

Die maximale Dauer für Dolmetschgespräche per Telefon beträgt 1 h, diejenige per Video 2 h. Bei Dolmetscheinsätzen vor Ort von mehreren Stunden sind den Interkulturellen Dolmetschenden (nachfolgend IkDs) angemessene Pausenzeiten einzuräumen.

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

Rechnungsrelevante Angaben sind unter Einhaltung der in der Schweiz gültigen Datenschutzbestimmungen in der Bestellung aufzuführen. Es liegt in der Verantwortung des/der AuftraggeberIn, die notwendigen und korrekten Angaben in Absprache mit dem/der zuständigen RechnungsempfängerIn zu definieren. Falls Letztere/r die Kosten nicht begleicht, bleibt der/die AuftraggeberIn haftbar und ist für die Bezahlung der Rechnung verantwortlich.

Der/die AuftraggeberIn kann Folgetermine mit dem/der gleichen IkD über die Bestellplattform buchen.

B2 Vermittlungsprozess

Die jeweilige Anfrage an IkDs findet elektronisch statt. Deren Annahme oder Ablehnung steht den IkDs offen. Bei Annahme erhalten die KundInnen eine Auftragsbestätigung.

Es gibt keine Garantie, dass ein/e IkD zur Verfügung steht.

Die Kriterien für die Anfrage an eine/n IkD sind die ausgewiesene Fachkompetenz und die Distanz vom Wohnort des/der IkD zum Einsatzort.

B3 Einsatz

Das Gespräch darf nur in Absprache mit dem/der IkD die geplante Einsatzdauer überschreiten.

Am Ende eines Gesprächs vor Ort trägt die gesprächsführende Person gemeinsam mit dem/der IkD den Zeitpunkt des Gesprächsendes in die Validierungskarte ein und quittiert diese mit ihrer Unterschrift. Diese Karte wird durch den/die IkD auf die Buchungsplattform hochgeladen und kann von den KundInnen beim entsprechenden Auftrag jederzeit als Beleg eingesehen werden.

Bei Gesprächen per Telefon halten die gesprächsführende Person und der/die IkD gemeinsam die Zeitdauer des Gesprächs in Minuten sowie die Endzeit des Gesprächs fest. Bei Gesprächen per Video werden die Zeitdauer sowie die Endzeit des Gesprächs durch die integrierte Videolösung direkt im System registriert.

Die Rechnungsstellung erfolgt aufgrund dieser Angaben.

B4 Fakturierung

Arge Verdi stellt für das Dolmetschen vor Ort mindestens eine Stunde zuzüglich Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung in Rechnung. Jede weitere angebrochene Viertelstunde wird auf 15 Minuten aufgerundet. Für Telefon- und Video-Dolmetschaufträge werden mindestens 15 Minuten in Rechnung gestellt, für längere Gespräche die effektive Zeit.

Nicht durch den/die IkD verursachte Wartezeiten werden fakturiert.

Nimmt der/die KlientIn/PatientIn nicht am Termin teil oder dauert der effektive Einsatz weniger lange als vereinbart, wird die bestellte Zeit zuzüglich Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung in Rechnung gestellt.

Erscheint ein/e IkD unentschuldigt nicht zum Termin, wird dem/der AuftraggeberIn die Mindestdauer von 1 h (vor Ort) bzw. 15 Minuten (Telefon/Video) gutgeschrieben, für längere Termine die Hälfte der vereinbarten Einsatzzeit.

B5 Feedback

Arge Verdi begrüsst Feedbacks zu einzelnen oder einer Serie von Gesprächen. Diese unterstützen Arge Verdi bei der Qualitätssicherung.

Sie können jederzeit über die Internetseite von Arge Verdi (arge.ch/verdi/feedback) übermittelt werden.

C Verantwortung der Auftraggebenden/Gesprächsleitenden

C1 Die auftraggebende Organisation resp. die gesprächsführende Person ist für den Inhalt und die Leitung des Gesprächs verantwortlich. Sie informiert zu Beginn den/die KlientIn/PatientIn über die Rolle des/der IkD.

C2 Arge Verdi wünscht, dass die gesprächsführende Person in der bestellten Einsatzdauer ein kurzes Vorgespräch mit dem/der IkD einplant. Dies erlaubt, das Gesprächsthema, die Ziele sowie die konkreten Erwartungen an den/die IkD zu klären. Ebenso wird erwartet, dass im Anschluss an das Gespräch eine Nachbesprechung stattfindet.

C3 Die Dolmetschleistung findet ausschliesslich im Beisein der gesprächsführenden Person statt. IkDs dürfen den/die KlientIn/PatientIn ohne Beisein der Gesprächsleitung weder begleiten noch zusätzliche Aufgaben oder Dienstleistungen ausserhalb des Einsatzes übernehmen.

C4 Es ist den IkDs nicht gestattet, schriftliche Übersetzungsaufträge auszuführen, da sie hierfür nicht qualifiziert sind.

C5 Aus Datenschutzgründen dürfen keine persönlichen Kontaktdaten der IkDs an KlientInnen/PatientInnen weitergegeben werden.

D Verantwortung von Arge Verdi

D1 Alle IkDs unterstehen der beruflichen Schweigepflicht. Sie geben weder Namen noch andere Informationen über beteiligte Personen, noch Gesprächsinhalte an Dritte weiter und bewahren keine Gesprächsnotizen auf.

D2 Alle IkDs haben sich schriftlich zur Befolgung des Berufskodex INTERPRET verpflichtet, ([Berufskodex INTERPRET](#)).

D3 Der/die IkD ist verpflichtet, die von ihm/ihr bestätigten Dolmetscheinsätze termingerecht wahrzunehmen. Ausgenommen hiervon sind Ereignisse bedingt durch höhere Gewalt, Krankheit, Unfall oder Todesfall.

E Tarife

E1 Allgemeine Tarifbestimmungen

Angaben zu den Kosten sind im Tarifmodell zu finden. Arge Verdi behält sich vor, die Tarife anzupassen.

E2 Auftragsänderungen und Annullationen

Auftragsänderungen und Annullationen können im Bestellsystem erfasst werden. Die Rechnungsstellung erfolgt gemäss Tarifmodell.

E3 Ergänzende Dienstleistungen

Ergänzende Dienstleistungen mit Einfluss auf die operationellen Standardprozesse werden fakturiert, insbesondere die Beschaffung von Belegen, Rechnungskopien oder die Bereitstellung von kundenspezifischen Auswertungen.

E4 Zahlungsbedingungen

Arge Verdi stellt monatlich Rechnung.

Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.

F Qualitätssicherung

Die IkDs sind bei der Arge Integration angestellt. Unsere Organisation stellt zeitgemässe Anstellungsbedingungen sowie adäquate Weiterbildungsmöglichkeiten sicher. Den IkDs steht zusätzlich ein Angebot für regelmässige Intervention und Supervision zur Verfügung. Zudem ist Arge Verdi nach ISO 9001:2015 zertifiziert.

G Datenschutz

Arge Integration hält die geltenden Datenschutzbestimmungen ein. Die aktuell gültige Datenschutzerklärung ist auf der Website publiziert ([arge.ch/datenschutz](https://www.arge.ch/datenschutz)). Die IkDs sind vertraglich an die Schweigepflicht und die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen gebunden. Sie nutzen Kundeninformationen ausschliesslich zur Erfüllung ihres beruflichen Auftrags und geben diese nicht an Drittpersonen weiter.

Auftraggebende verpflichten sich, die Personendaten der IkDs zu schützen und nicht an Drittpersonen, KlientInnen oder PatientInnen weiterzugeben.

Ebenso verpflichten sie sich, bei Bestellungen bei den rechnungsrelevanten Angaben Daten von KlientInnen/PatientInnen ausschliesslich verschlüsselt (zum Beispiel Fallnummer) zu übermitteln.

H 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 IkDs, umfasst aber auf keinen Fall den Erfolg des Dolmetscheinsatzes.

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