

# Nutzungsbedingungen für befristetes Telefon- dolmetsch-Angebot

## A) ANGEBOT

Ergänzend zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen vom 01.07.2018 finden die nachfolgenden Nutzungsbedingungen Anwendung. Das Telefon-Dolmetsch-Angebot wird aufgrund der aktuellen Notlage, vorerst vom 23.3.2020 bis inkl. 19.4.2020, zur Verfügung gestellt. Es steht lediglich Montag bis Freitag zur Verfügung. 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 Verdi die Verfügbarkeit dieser DolmetscherIn nicht garantieren.

Bereits vereinbarte Aufträge für Dolmetschen „vor Ort“ dürfen ohne vorgängige, schriftliche Information an die 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.

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 Verdi zu finden.

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 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 Verdi zu. Die Fakturierung erfolgt ausschliesslich aufgrund dieser Angaben.

Die Kunden nehmen zur Kenntnis, dass 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 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 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