

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für das Telefondolmetschen

(gültig ab 1. August 2023)

1. Grundlage

Die Asyl-Organisation Zürich (AOZ), Fachbereich Medios (nachstehend "Medios") vermittelt Telefondolmetschende zu mündlichen Übersetzungszwecken per Telefon vorwiegend im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich. Die Vermittlung der Telefondolmetschenden erfolgt ausschliesslich über die Geschäftsstelle von Medios bzw. über die von Medios verwendete Telefonnummer 0842 442 442.

2. Vermittlung

2.1. Bediente Vermittlungszentrale

- a) Die Vermittlungszentrale ist an Werktagen von 08.30 Uhr bis 17.30 Uhr besetzt.
- b) Telefon-Agent/innen nehmen die Aufträge der Kund/innen entgegen und stellen die Verbindung zu geeigneten Telefondolmetschenden her in rund 50 Dolmetschsprachen.
- c) Die Liste der angebotenen Sprachen ist auf der Website von Medios einsehbar.
- d) Die Nutzung des Telefondolmetschdienstes ist ohne vorgängige Registrierung möglich.

2.2. Automatisches Vermittlungssystem

- a) Das automatische Vermittlungssystem verbindet den Kunden/die Kundin direkt mit geeigneten Telefondolmetschenden und steht an Wochenenden und Feiertagen, sowie täglich von 17.30 bis 08.30 Uhr zur Verfügung.
- b) Es umfasst die 10 am häufigsten nachgefragten Dolmetschsprachen des Telefondolmetschdienstes von Medios.
- c) Die Liste der angebotenen Sprachen ist auf der Website von Medios einsehbar.
- d) Für die Nutzung des automatischen Vermittlungssystems ist die vorgängige Registrierung zwingend, da das System nur von Kund/innen verwendet werden kann, welche über einen persönlichen Sicherheitscode verfügen.

Der persönliche Sicherheitscode wird bei der Registrierung generiert und dem Kunden, der Kundin per E-Mail zugeschickt. Der Code muss sorgfältig aufbewahrt und vor dem Zugriff Unberechtigter geschützt werden. Bei Verlust oder Diebstahl des Codes ist Medios umgehend zu benachrichtigen.

Medios übernimmt keine Garantie, dass bei jedem Anruf geeignete Telefondolmetschende verfügbar sind. Kosten werden nur bei erfolgreicher Vermittlung in Rechnung gestellt (vgl. Punkt 3.2.).

3. Tarife und Zahlungsmodus

3.1. Telefongebühr

Der Kunde/die Kundin übernimmt die Telefongebühren.

3.2. Kosten Telefondolmetschen

- a) Bei Aufträgen, welche über die Vermittlungszentrale von Medios platziert werden, liegt der Tarif bei **CHF 4.- pro Minute** ab erfolgreich hergestellter Verbindung zu einem/einer Telefondolmetschenden, wobei die **Mindestgebühr für einen Auftrag CHF 40.-** beträgt.
- b) Bei der Vermittlung über das automatische Vermittlungssystem wird ein Tarif von **CHF 3.- pro Minute** ab erfolgreich hergestellter Verbindung zu einem/einer Telefondolmetschenden verrechnet, wobei die **Mindestgebühr für einen Auftrag CHF 30.-** beträgt.

Die Tarife verstehen sich exklusiv Mehrwertsteuer.

3.3. Tarifierpassungen

Medios behält sich das Recht vor, die Tarife jederzeit anzupassen. Die Anpassungen werden auf der Website www.aoz.ch/medios publiziert.

3.4. Rechnungstellung

- a) Am Ende jedes Monats stellt Medios Rechnung an die Kunden. Die Rechnung ist innert 45 Tagen ohne Abzüge zu begleichen.
- b) Bei Aufträgen, welche über die bediente Vermittlungszentrale erteilt werden, kann der Kunde/die Kundin dem/der Telefonagent/in Angaben zur Rechnungstellung machen. Dies bedeutet, dass Fall- und/oder Patientennummern, Klienten-IDs, Geburtsdatum, Initialen oder ähnliche Angaben aufgenommen werden können und auf der Rechnung erscheinen für die Zuweisung der Kosten.
- c) Bei Anrufen über das automatische Vermittlungssystem können Angaben zur Rechnungsstellung in Form einer Zahlenkombination erfasst werden. Das heisst, es können beim Anruf über die Telefontastatur Patienten-, Fallnummern, Klienten-IDs und Ähnliches hinterlegt werden. Die bei der automatischen Vermittlung eingetippten Zahlenkombinationen erscheinen auf der Rechnung für die Zuweisung der Kosten.
- d) Medios nimmt nachträglich keine Angaben zur Rechnungsstellung entgegen.
- e) Für die Sicherstellung der Weiterverrechenbarkeit der Aufträge innerhalb der Institution bzw. gegenüber Dritten ist in jedem Fall die/der Kundin/Kunde zuständig.

4. Fernmeldegeheimnis und Datenschutz

Medios wahrt das Fernmeldegeheimnis und verwendet die Kundendaten unter Einhaltung des Datenschutzes. Sämtliche Dolmetschaufträge werden vertraulich behandelt. Alle Dolmetschenden und Mitarbeitenden von AOZ unterstehen der Schweigepflicht. Darüber hinaus sind die Dolmetschenden zur Einhaltung des durch Interpret festgelegten Berufskodexes verpflichtet (www.inter-pret.ch).

5. Zuständigkeiten

- a) Für die Auszahlung von Honorar an die Dolmetschenden ist allein Medios verantwortlich.
- b) Für die Leitung und den Inhalt des Gesprächs sind allein die Auftraggebenden, resp. die jeweiligen Gesprächsleitenden, verantwortlich.
- c) Reklamationen sind direkt an Medios zu richten.

6. Beschränkte Haftung

Medios behandelt die Aufträge nach Massgabe der branchenüblichen fachlichen Vorgaben und haftet nur für Schäden, welche aus vorsätzlichen und grobfahrlässigen Handlungen oder Unterlassungen entstanden sind. Medios übernimmt keine Haftung bei Unterbrüchen und Störungen des Telefonverbindungsnetzbetreibers, über welchen das Konferenzferngespräch über Festnetz- oder Mobiltelefone geführt wird. Die Haftung umfasst in keinem Fall den Erfolg des Dolmetscheinsatzes und ist beschränkt auf die für den zur Diskussion stehenden Dolmetscheinsatz in Rechnung gestellten Kosten.

7. Übernahme AGB, anwendbares Recht und Gerichtsstand

- a) Die jeweils gültigen AGB werden auf www.aoz.ch/medios publiziert und können dort heruntergeladen werden.
- b) Mit der Erteilung des Auftrags gemäss Art. 2 a) AGB bestätigen die Auftraggebenden, die AGB zu kennen und diesen zuzustimmen.
- c) Es gilt ausschliesslich materielles, schweizerisches Recht. Zwischen Medios und den Auftraggebenden liegt ein Auftragsverhältnis nach Art. 394 ff. OR vor.
- d) Gerichtsstand ist am jeweiligen Sitz der Asyl-Organisation Zürich (AOZ).