

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

**Caritas Schweiz, «se comprendre»  
Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Geltungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Kontakt.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Unser Angebot .....</b>	<b>3</b>
4.1	Interkulturelles Dolmetschen .....	3
4.2	Interkulturelle Vermittlung .....	4
4.3	Schriftliche Übersetzungen .....	4
<b>5</b>	<b>Ablauf der Dolmetscherdienstleistung.....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Gebühren.....</b>	<b>6</b>
6.1	Interkulturelles Dolmetschen Präsenz.....	6
6.2	Reisekosten .....	6
6.3	Interkulturelles Dolmetschen per Telefon/Videokonferenz .....	7
6.4	Interkulturelle Vermittlung .....	7
6.5	Schriftliche Übersetzungen .....	7
6.6	Technischer Support .....	7
<b>7</b>	<b>Stornierung, Änderung und Verspätung .....</b>	<b>8</b>
7.1	Stornierung .....	8
7.1.1	Interkulturelles Dolmetschen .....	8
7.1.2	Interkulturelle Mediation.....	8
7.1.3	Nichterscheinen des ikD.....	9
7.2	Änderung .....	9
7.3	Verspätung .....	9
<b>8</b>	<b>Pflichten des Kunden.....</b>	<b>9</b>
8.1	Übermittlung der erforderlichen Informationen.....	9
8.2	Verpflichtungen des Kunden während der Dienstleistung.....	10
<b>9</b>	<b>Datenschutz .....</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Qualitätssicherung.....</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>Zahlungsbedingungen .....</b>	<b>10</b>
<b>12</b>	<b>Schlussbestimmungen .....</b>	<b>11</b>
12.1	Haftungsbeschränkung.....	11
12.2	Verbesserungsvorschläge.....	11
12.3	Anpassung der Gebühren .....	11
12.4	Annahme der AGB.....	11
12.5	Anwendbares Recht und Gerichtsstand.....	11
12.6	Inkrafttreten.....	11

## 1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Dolmetschdienst von Caritas Schweiz «se comprendre» (nachfolgend «se comprendre») und seinen Kundinnen und Kunden. Sie regeln auch die Beziehungen und Interaktionen zwischen seinen Kundinnen und Kunden und den von «se comprendre» beschäftigten interkulturell Dolmetschenden (nachfolgend «ikD»).

## 2 Allgemeines

«Se comprendre» bietet verschiedene Dienstleistungen an: interkulturelles Dolmetschen, schriftliche Übersetzungen und interkulturellemittlungsaufträge. Der Dienst sorgt auch für die Ausbildung der ikD und Fachleute (z. B. Sozialarbeiter, Arzt) in diesem Bereich sowie für die Qualitätskontrolle aller seiner Aktivitäten.

«Se comprendre» verfolgt einen ethischen und solidarischen Ansatz mit folgenden Zielen:

- das interkulturelle Verständnis und die interkulturelle Kommunikation zu fördern,
- den Zugang von fremdsprachigen Personen zu Institutionen zu fördern,
- die Kompetenzen der ikD zu fördern und weiterzuentwickeln.

Die ikD werden nach strengen Kriterien ausgewählt, gemäss den Standards von INTERPRET<sup>1</sup> ausgebildet und in ihrer Tätigkeit kontinuierlich begleitet.

«Se comprendre» achtet darauf, faire und respektvolle Arbeitsbedingungen für die ikD zu gewährleisten, im Einklang mit den Werten, für die es eintritt: Würde, Solidarität und Gerechtigkeit.

## 3 Kontakt

Eine Hotline ist montags bis freitags von 9 bis 11.30 Uhr unter der Nummer 026 425 81 30 erreichbar (ausser an regionalen Feiertagen und bei aussergewöhnlichen Schliessungen). E-Mails an [secomprendre@caritas.ch](mailto:secomprendre@caritas.ch) werden an Werktagen täglich abgerufen.

## 4 Unser Angebot

### 4.1 Interkulturelles Dolmetschen

«Se comprendre» bietet Dolmetscherdienste in rund fünfzig Sprachen in Präsenz, per Telefon oder per Videokonferenz an. Diese Dienste richten sich insbesondere an Institutionen, die in den Bereichen Gesundheit, Soziales, Bildung und Asyl tätig sind, sowie an Behörden und den Justizbereich. Die Dolmetscherdienste können über die Plattform *Bhaasha* [app.client.bhaasha.ch](http://app.client.bhaasha.ch) gebucht werden. Anfragen, die direkt an einen ikD gerichtet werden, ohne die Plattform *Bhaasha* zu nutzen, sind strengstens untersagt.

Neukunden müssen sich zuvor mit dem auf der Website [secomprendre.ch](http://secomprendre.ch) verfügbaren Formular registrieren. Innerhalb von 24 Stunden erhalten sie einen Benutzernamen und müssen anschliessend ein Passwort erstellen. Eine detaillierte Anleitung für die erste Anmeldung wird ebenfalls per E-Mail verschickt.

---

<sup>1</sup> Die Standards sind auf der Website des Vereins INTERPRET verfügbar: [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch).

### **Zusätzlicher Antrag und Folgetermin**

Auf Anfrage können die ikD zusätzliche Dienstleistungen erbringen, wie z. B. Telefonate mit den Leistungsempfängern, um einen Termin zu vereinbaren, eine Vorladung oder Terminanweisungen zu übersetzen, wobei hierfür zusätzliche Kosten anfallen. Diese zusätzlichen Dienstleistungen werden entweder 1) der ursprünglichen Anfrage hinzugefügt, wobei die zusätzliche Zeit auf die Validierungskarte übertragen wird, oder 2) über eine neue Anfrage auf der *Bhaasha-Plattform* zusätzlich gebucht.

Die ikD dürfen die Begünstigten nicht in andere Einrichtungen/Dienste/etc. begleiten, ohne dass dies über die *Bhaasha-Plattform* gebucht wurde.

Die Nachverfolgung von Terminen muss ebenfalls vom Kunden auf der *Bhaasha-Plattform* registriert werden. Um die Verfügbarkeit des gewünschten ikD sicherzustellen, müssen die Anfragen so schnell wie möglich gestellt werden.

### **4.2 Interkulturelle Vermittlung**

Die von «se comprendre» angebotenen interkulturellen Vermittlungsdienstleistungen umfassen sowohl Begleitungs- als auch Moderations- und Informationsaufträge. Diese Dienstleistungen werden auf der Grundlage eines definierten Auftrags (Dauer, Zeitaufwand, Zweck, Enddatum) erbracht.<sup>2</sup>

Begleitungsaufträge bestehen aus sprachlicher und interkultureller Unterstützung durch einen Dolmetscher bei Behördengängen oder sozialen Angelegenheiten für die Begünstigten. Ihre Dauer wird im Voraus festgelegt, ebenso wie die Anzahl der für den Auftrag vorgesehenen Stunden. Der Auftrag dient einem bestimmten, im Voraus festgelegten Zweck.

Anfragen für interkulturelle Vermittlungsdienstleistungen sind direkt per E-Mail an [secomprendre@caritas.ch](mailto:secomprendre@caritas.ch) zu richten. Für jede Anfrage für eine interkulturelle Vermittlung wird vorab ein Kostenvoranschlag erstellt, der vor Beginn der Dienstleistung von der Kundin oder dem Kunden bestätigt werden muss.

### **4.3 Schriftliche Übersetzungen**

Schriftliche Übersetzungen umfassen die Übersetzung von Dokumenten, die das Dolmetschen ergänzen, wie z. B. Verwaltungsdokumente, Arzttermine usw. Die Dokumente müssen in einem bearbeitbaren Format (z. B. Word) übermittelt werden. «Se comprendre» übernimmt keine Dokumentgestaltung (z. B. mit Bildern, für eine Broschüre usw.). Der Text kann jedoch insbesondere bei bestimmten Sprachen (Mandarin, Arabisch usw.) eine einfache Formatierung erfordern.

Anfragen für schriftliche Übersetzungen sind direkt per E-Mail an [secomprendre@caritas.ch](mailto:secomprendre@caritas.ch) zu richten. Für jede Übersetzungsanfrage wird vorab ein Kostenvoranschlag erstellt, der von der Kundin oder dem Kunden vor Beginn der Dienstleistung bestätigt werden muss.

## **5 Ablauf der Dolmetscherdienstleistung**

Die Dolmetscherdienstleistung beginnt zu der vereinbarten und per E-Mail bestätigten Uhrzeit. Jede Zeitüberschreitung muss mit dem ikD vereinbart werden und darf dessen beruflichen Terminplan nicht beeinträchtigen.

---

<sup>2</sup>Die verschiedenen möglichen Mandate für interkulturelle Mediation werden vom Dachverband INTERPRET beschrieben und sind auf der Website von INTERPRET verfügbar: <https://www.inter-pret.ch/fr/home-1.html>

Für telefonische Einsätze muss die Kundin oder der Kunde den ikD kontaktieren.

### **Weiterleitung von Anfragen an die ikD**

Dolmetschanfragen werden kaskadenartig von einem ikD zum nächsten weitergeleitet. Wenn ein ikD nicht innerhalb der vorgegebenen Frist antwortet, wird die Anfrage an den nächsten ikD weitergeleitet. Bei einer kurzfristigen Anfrage wird diese gleichzeitig an alle ikD gesendet, die auf *Bhaasha* als verfügbar angegeben sind. Es ist zu beachten, dass jeder ikD, der auf der *Bhaasha-Plattform* als verfügbar angezeigt wird, einen Antrag annehmen oder ablehnen kann. «Se comprendre» kann daher nicht garantieren, dass ein als verfügbar angegebener ikD den Antrag annimmt.

### **Bestätigung, Ablehnung und Stornierung**

Die Bestätigung oder Ablehnung des Auftrags wird der Kundin oder dem Kunden per E-Mail über *Bhaasha* mitgeteilt. Wenn innerhalb von 24 Arbeitsstunden keine Antwort erfolgt, soll die Kundin oder der Kunde «se comprendre» kontaktieren (siehe Kap. 3 Kontakt). Sobald der Auftrag auf der *Bhaasha-Plattform* registriert ist, wird er verbindlich und ist somit abrechnungsfähig. Der Austausch vor oder nach dem Gespräch ist Teil des Auftrags und muss bei der Bestellung berücksichtigt werden (siehe 4.1 Zusätzlicher Antrag und Folgetermin).

Wenn ein ikD einen zuvor angenommenen Auftrag storniert, leitet «se comprendre» die Anfrage an die ursprünglich in der Anfrage verfügbaren ikD (Basis-Pool) weiter. «Se comprendre» lehnt jede Verantwortung im Falle einer Stornierung von Anfragen durch den ikD ab, verpflichtet sich jedoch, soweit möglich, eine alternative Lösung für die Kundin oder den Kunden zu finden.

### **Bestätigung der Dauer des Einsatzes**

- **Präsenz:** Am Ende des Einsatzes einigen sich die Fachkraft (z. B. Sozialarbeiter, Arzt) und der ikD auf die tatsächliche Dauer des Einsatzes. Der ikD bestätigt diese Dauer auf der *Bhaasha-Plattform* und die Bestätigungskarte wird von der Fachkraft (z. B. Sozialarbeiter, Arzt) unterzeichnet (und mit einem Stempel versehen, sofern vorhanden).
- **Telefon:** Nach Abschluss des Einsatzes einigen sich die Fachkraft (z. B. Sozialarbeiter, Arzt) und der ikD auf die tatsächliche Dauer des Einsatzes. Der ikD bestätigt diese Dauer auf der *Bhaasha-Plattform*.
- **Videokonferenz:** Die Dauer wird automatisch von der *Bhaasha-Plattform* berechnet.

Jede Kundin oder jeder Kunde ist für die Durchführung und Organisation des Einsatzes verantwortlich. Es wird empfohlen, vor dem Gespräch einige Minuten Vorbereitungszeit einzuplanen, um:

- die Erwartungen zu klären,
- dem ikD den Kontext des Gesprächs zu erklären.

Nach einem schwierigen Einsatz ist es auch ratsam, Zeit für Rückmeldungen einzuplanen. Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen einer Kundin oder einem Kunden und einem ikD kann die Leiterin des Dienstes «Se comprendre» kontaktiert werden (siehe Kap.3 Kontakt).

## 6 Gebühren

Sofern keine besondere schriftliche Vereinbarung mit dem Dienst «se comprendre» getroffen wurde, gelten die folgenden Gebühren. Die angegebenen Gebühren enthalten keine Mehrwertsteuer. Diese wird zusätzlich berechnet.

### 6.1 Interkulturelles Dolmetschen Präsenz

Einsätze vor Ort (im Dreiergespräch), je nach Einsatzort:

Ort <sup>3</sup>	Stundensatz	Abrechnung
Freiburg, Jura	CHF 74.- / Stunde	Mind. 1 Stunde, danach Abrechnung viertelstündlich
Bern	CHF 85.- / Stunde	min. 1 Stunde, danach Abrechnung pro Viertelstunde

- Anfahrtspauschale: je nach Einsatzort (siehe Kap. 6.2 Reisekosten).
- Nachttarif (23–6 Uhr) Montag bis Samstag: +25%
- Tarif für Sonn- und Feiertage<sup>4</sup>: +50%
- Dringende Anfragen (<24 Stunden vor dem Einsatz): +25%

### 6.2 Reisekosten<sup>5</sup>

Die Anfahrtspauschale wird anhand der Entfernung zwischen dem Kanton und der Gemeinde des Einsatzortes berechnet, unabhängig vom verwendeten Transportmittel. Die Berechnung erfolgt automatisch über die *Bhaasha-Plattform*.

Es gelten folgende Pauschalpreise:

Zone	Entfernung	Gebühren
1	< 5 km	CHF 20.-
2	5 – 20 km	CHF 29.-
3	20 – 30 km	CHF 44.-
4	> 30 km	CHF 58.-

Die Reisekosten sind für jeden Einsatz zu entrichten, auch bei einem späteren Einsatz am selben Ort. Für Kunden ausserhalb der Kantone Freiburg, Bern und Jura: Die Berechnung erfolgt auf der Grundlage der tatsächlich vom ikD zwischen seinem Ausgangspunkt und dem Ort des Termins zurückgelegten

<sup>3</sup> Einsatzort.

<sup>4</sup> Feiertage sind: 1. Januar, Karfreitag, Christi Himmelfahrt, 1. August, 25. Dezember.

<sup>5</sup> Sofern keine besondere Vereinbarung getroffen wurde, gelten diese Reisekosten für alle Anfragen.

Kilometer. Es gilt ein Tarif von 0.60 CHF pro Kilometer, zuzüglich einer Grundpauschale von 20 CHF, unabhängig vom verwendeten Transportmittel.

### 6.3 Interkulturelles Dolmetschen per Telefon/Videokonferenz

#### Anfrage > 24 Stunden vor dem Einsatz (Werktage)

<b>Pauschale bis zu 15 Minuten</b>	CHF 40.–
<b>Pro zusätzliche Minute</b>	CHF 2.–

#### Dringende Anfragen (< 24 Stunden vor dem Einsatz), Nacht (23–6 Uhr), Wochenende (Samstag 17 Uhr – Montag 6 Uhr), Feiertage

<b>Pauschale bis zu 15 Minuten</b>	CHF 45.–
<b>Pro zusätzliche Minute</b>	CHF 2.50

### 6.4 Interkulturelle Vermittlung

Die Gebühr für die verschiedenen Dienstleistungen der interkulturellen Vermittlung (Begleitauftrag, Moderation, Information usw.) beträgt CHF 80.– pro Stunde. Hinzu kommen die Reisekosten (siehe Kap. 6.2 Reisekosten).

### 6.5 Schriftliche Übersetzungen

Die Gebühren hängen ab von:

- der Sprache des Textes,
- der Komplexität des Inhalts,
- und dem eventuellen Layout (nur Text)

Die Berechnung erfolgt auf der Grundlage des Ausgangstextes unter Berücksichtigung der Anzahl Zeichen. Die Dokumente müssen in einem bearbeitbaren Format (z. B. Word) übermittelt werden. Ein eventueller Aufpreis aufgrund der Komplexität der Sprache wird bei der Erstellung des Kostenvorschlags mitgeteilt.

<b>Typ</b>	<b>Gebühren</b>
<b>Einfache Sprachen</b>	CHF 3.80 pro Zeile mit 55 Zeichen (inklusive Leerzeichen)
<b>Komplexere Sprachen (z. B. Arabisch, Armenisch, Chinesisch, Mandarin, Dari, Kurdisch-Paschtu usw.)</b>	CHF 3.90 pro Zeile mit 55 Zeichen (inklusive Leerzeichen)

### 6.6 Technischer Support

Der technische Support sowie die Sensibilisierung und Schulung der Teams sind kostenlos und werden nach Ermessen von «secomprendre» bereitgestellt. In komplexen Fällen sind Ausnahmen möglich.

## 7 Stornierung, Änderung und Verspätung

### 7.1 Stornierung

#### 7.1.1 Interkulturelles Dolmetschen

Stornierungen von Dolmetscherdiensten müssen direkt über die *Bhaasha-Plattform* vorgenommen werden. Die Stornierungsgebühren werden, sofern nicht anders vereinbart, auf der Grundlage der gebuchten Dauer und eines degressiven Tarifs wie folgt berechnet:

<b>Interkulturelles Dolmetschen Präsenz</b>	
<b>Situation</b>	<b>Gebühren</b>
<b>Stornierung mehr als 24 Stunden vor dem Einsatz</b>	Keine Kosten
<b>Stornierung weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz und der Einsatz dauert 2 Stunden oder weniger.</b>	100% der Kosten werden in Rechnung gestellt. (ohne Reisekosten)
<b>Stornierung weniger als 24 Stunden vor dem Termin und der Termin dauert zwischen 2 Stunden 15 Minuten und 3 Stunden.</b>	Die Zeit bis zu 2 Stunden wird zu 100% in Rechnung gestellt. Die Zeit zwischen 2:01 und 3 Stunden wird zu 50% in Rechnung gestellt. (ohne Reisekosten)
<b>Stornierung weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz und der Einsatz dauert länger als 3 Stunden.</b>	Die Zeit bis zu 2 Stunden wird zu 100% in Rechnung gestellt. Die Zeit zwischen 2:01 und 3 Stunden wird zu 50% berechnet. Die Zeit nach 3 Stunden wird zu 25% berechnet (ohne Reisekosten)

Hinweis: Bei Stornierungen durch den Kunden weniger als 1,5 Stunden vor dem Einsatz werden auch die Reisekosten in Rechnung gestellt.

<b>Interkulturelles Dolmetschen per Telefon/Videokonferenz</b>	
<b>Situation</b>	<b>Gebühren</b>
<b>Stornierung mehr als 24 Stunden vor dem Einsatz</b>	Keine Kosten
<b>Stornierung weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz</b>	100% der Kosten werden in Rechnung gestellt.

#### 7.1.2 Interkulturelle Vermittlung

<b>Situation</b>	<b>Gebühren</b>
<b>Stornierung mehr als 72 Stunden vor dem Einsatz</b>	Keine Kosten



---

**Stornierung weniger als 72 Stunden vor dem Einsatz**

100% der Kosten werden in Rechnung gestellt.

---

Hinweis: Bei Stornierungen durch den Kunden weniger als 1,5 Stunden vor dem Einsatz werden auch die Reisekosten in Rechnung gestellt.

### 7.1.3 Nichterscheinen des ikD

Wenn ein gebuchter Termin nicht stattfindet, weil der ikD nicht erscheint, werden keine Kosten in Rechnung gestellt.

## 7.2 Änderung

Im Falle einer Änderung des Auftrags (Ort, Datum, Dauer, Uhrzeit usw.) durch die Kundin oder den Kunden ist es erforderlich, sich so schnell wie möglich mit «se comprendre» in Verbindung zu setzen (siehe Kap.3 Kontakt). Die Stornierungsbedingungen (siehe Kap. 7.1 Stornierung) bleiben vorbehalten.

## 7.3 Verspätung

Bei einer Verspätung, die nicht durch den ikD zu verantworten ist, oder bei Abwesenheit des Begünstigten erfolgt die Rechnungsstellung auf der Grundlage der ursprünglich für den Einsatz vorgesehenen Dauer (inkl. Reisekosten, siehe Kap. 6.2 Reisekosten). In allen anderen Fällen müssen die Kunden «se comprendre» informieren, um eine für alle Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden.

## 8 Pflichten des Kunden

### 8.1 Übermittlung der erforderlichen Informationen

Der Kunde muss genaue und vollständige Informationen bereitstellen, um einen reibungslosen Ablauf des Einsatzes zu gewährleisten. Die Mindestanforderungen an die Informationen sind:

- die gewünschte Sprache,
- Datum, Uhrzeit und genauer Ort der Dienstleistung,
- Art des Einsatzes: Präsenz / per Telefon / per Videokonferenz,
- das Thema des Gesprächs,
- Informationen über den Begünstigten (Name, Vorname oder entsprechende Nummer),
- die Kontaktdaten der beteiligten Fachkraft (z. B. Arzt, Sozialarbeiter usw.).

Die Kunden verpflichten sich, die personenbezogenen Daten der ikD zu schützen und nicht an Dritte oder Begünstigte weiterzugeben. Die Kunden verpflichten sich, die ikD für die erforderliche Dauer zu buchen und bei zusätzlichen Anfragen oder Überschreitungen zusätzliche Zeit hinzuzufügen.

«Se comprendre» lehnt jede Verantwortung für unvollständige oder fehlerhafte Angaben ab, die den reibungslosen Ablauf der Dienstleistung beeinträchtigen könnten (z. B. eine unvollständige Adresse oder ein fehlender Name). Der erforderliche Detaillierungsgrad kann je nach der betroffenen Einrichtung und den Anforderungen des Dienstes durch «se comprendre» variieren. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder auf der *Bhaasha-Plattform* sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden. Diese Felder können auf Anfrage beim Team von «se comprendre» geändert oder angepasst werden.

## 8.2 Verpflichtungen des Kunden während der Dienstleistung

Der Kunde verpflichtet sich, die für jede Sitzung vereinbarten Zeiten sowie den bei der Buchung festgelegten Rahmen strikt einzuhalten. Eine Verlängerung über die gebuchte Zeit hinaus ist nur mit vorheriger Zustimmung des ikD und je nach dessen Verfügbarkeit möglich. Diese zusätzliche Zeit wird vom ikD auf der Validierungskarte vermerkt.

Der reibungslose Ablauf der Dienstleistung hängt von geeigneten Rahmenbedingungen ab, insbesondere:

- einen ruhigen Raum,
- die Wahrung der Vertraulichkeit,
- Pünktlichkeit aller Anwesenden.

Bei Nichteinhaltung dieser Bedingungen behält sich «se comprendre» das Recht vor, die Dienstleistung abzubrechen und sie gemäss den ursprünglich vereinbarten Bedingungen in Rechnung zu stellen.

## 9 Datenschutz

«Se comprendre» legt grossen Wert auf den Datenschutz. Die ikD sind vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet und werden regelmässig auf ihre gesetzlichen Verpflichtungen zur Vertraulichkeit hingewiesen. «Se comprendre» hält sich an den Schweizer Datenschutz. Die persönlichen Daten der Kundinnen und Kunden werden ausschliesslich zur Verwaltung der Dienstleistungen erhoben und über die Plattform *Bhaasha* vertraulich behandelt. Die Plattform *Bhaasha* handelt im Auftrag von «se comprendre» und gibt ohne vorherige Zustimmung keine Daten an Dritte weiter. Es werden technische und organisatorische Massnahmen getroffen, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten. Die von den Kunden bereitgestellten Daten werden in unserer Datenbank gespeichert und zu Informationszwecken verwendet. Detaillierte Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch «se comprendre» finden Sie in der Datenschutzerklärung der Organisation. «Se comprendre» veröffentlicht die Datenschutzerklärung und alle daran vorgenommenen Änderungen auf seiner Website [caritas.ch/privacy-policy.ch](https://caritas.ch/privacy-policy.ch).

## 10 Qualitätssicherung

«Se comprendre» sorgt für die kontinuierliche Weiterbildung seiner ikD, organisiert Supervisionssitzungen und überwacht die Einhaltung des Berufskodexes von INTERPRET und des internen Reglements. Die ikD sind verpflichtet, Aufträge abzulehnen, wenn ein Interessenkonflikt oder die Gefahr der Befangenheit besteht, und müssen «se comprendre» unverzüglich darüber informieren, entweder bei Erhalt des Auftrags oder zum Zeitpunkt des Einsatzes. Sie verpflichten sich, gemäss den ethischen Grundsätzen von INTERPRET vollständig, getreu und unparteiisch zu dolmetschen. Um die Qualität der Dienstleistungen zu gewährleisten, werden die Kunden von «se comprendre» gebeten, problematische Situationen unverzüglich dem Dienst «se comprendre» zu melden (siehe Kap.3 Kontakt).

## 11 Zahlungsbedingungen

Die Rechnungsstellung erfolgt durch «se comprendre» auf monatlicher Basis und ist innerhalb von 30 Tagen zahlbar. Bei Zahlungsverzug behält sich «se comprendre» das Recht vor, zukünftige Leistungen zu stornieren. Der Kunde ist für die Richtigkeit der Rechnungsdaten verantwortlich.

## **12 Schlussbestimmungen**

### **12.1 Haftungsbeschränkung**

«Se comprendre» ist für die Einstellung und Schulung der ikD verantwortlich, übernimmt jedoch keine Gewähr für das Ergebnis der Dienstleistung.

### **12.2 Verbesserungsvorschläge**

Feedback zu den Dienstleistungen ist willkommen und kann an [secomprendre@caritas.ch](mailto:secomprendre@caritas.ch) mit dem Vermerk «Feedback» gesendet werden.

### **12.3 Anpassung der Gebühren**

«Se comprendre» behält sich das Recht vor, die Gebühren zu ändern. Alle Änderungen werden auf der Website [secomprendre.ch](https://secomprendre.ch) veröffentlicht.

### **12.4 Annahme der AGB**

Jede Bestellung setzt die Annahme der vorliegenden AGB voraus.

### **12.5 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Es gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts (Art. 394 ff. OR). Gerichtsstand ist Freiburg, Schweiz.

### **12.6 Inkrafttreten**

Diese AGB gelten ab dem 1. Januar 2026 und ersetzen alle früheren Versionen.