

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Zur Inanspruchnahme von CariLingua-Dolmetschleistungen

CariLingua
Caritasverband Wetzlar/Lahn-Dill-Eder e.V.
Goethestraße 13, 35578 Wetzlar

1. Präambel

Der Caritasverband Wetzlar/Lahn-Dill-Eder e.V. bietet mit *CariLingua – der Dolmetschpool für den Lahn-Dill-Kreis* ein Angebot zur Inanspruchnahme von Laiendolmetschenden zur Verbesserung der Kommunikation und Vermittlung in triadischen Gesprächen zwischen Institutionen und Menschen mit nicht ausreichenden Deutschkenntnissen.

2. Leistung des Auftragnehmers

Die Inanspruchnahme des CariLingua-Sprachmittlungsdienstes des Caritasverbandes Wetzlar/Lahn-Dill-Eder e.V. (Stand: 24.10.2023)

§1 Vermittlung

CariLingua koordiniert das Matching der Auftraggebenden und der Dolmetschenden auf Anfrage durch Zusendung des Auftragsformulars „CariLingua“ an die Emailadresse carilingua@caritas-wetzlar-lde.de. **Die Übermittlung des Auftragsformulars stellt eine unverbindliche Anfrage an den Dolmetschdienst dar.**

Nach Eingang dieses werden passende Dolmetschende gesucht und eine Auftragsbestätigung für den Auftraggeber generiert. **Nach Zusendung der Bestätigung an die Senderemailadresse gilt der Auftrag als bindend** und der Auftraggeber erklärt sich bereit, bei nicht fristgerechter Absage von mindestens 24 Stunden oder Durchführung der Dolmetschleistung die Kosten für diesen zu tragen.

Auftraggebende können nur Einrichtungen und Institutionen sein. Aufträge werden ausschließlich im LDK absolviert. Ausnahmen sind schriftlich im Vorfeld anzufragen.

Die Dolmetschenden arbeiten auf ehrenamtlicher Basis.

Kosten

CariLingua stellt pro Auftrag Dolmetscherleistungen über einen Zeitraum von 2 Stunden zur Verfügung. Im pauschalen Angebotspreis von 93,51 Euro (2023) sind die Dolmetschleistungen, die Anreise des/der Dolmetschenden sowie die Koordinationskosten und Sachkosten enthalten. Nicht vollumfänglich genutzte Zeiten können nicht in andere Aufträge übernommen werden.

Die Kosten für die Dolmetschleistungen werden jährlich dynamisiert. Der Auftragnehmer wird rechtzeitig im laufenden Jahr die Kostenstruktur für das nächste Jahr bekanntgeben. Ohne

Beauftragung über das Auftragsformular und eine Bestätigung der Anfrage entstehen keine Kosten für den Auftraggeber.

§2 Garantieleistungen

CariLingua kann trotz hohem Qualitätsanspruch, Schulung der Dolmetschenden und regelmäßigen Weiterbildungen bzw. Supervisionen keine Garantie für die Qualität und den Erfolg der Dolmetschdienstleistungen des jeweiligen Einsatzes übernehmen. Die Dolmetschenden führen den Einsatz in Eigenverantwortung durch. Hierbei verpflichten sie sich, die Standards des Dolmetschens (Neutralität, Professionalität und Allparteilichkeit) einzuhalten.

Für die eingesetzten Personen liegen dem Caritasverband folgende Erklärungen und Unterlagen vor:

- **erweitertes Führungszeugnis** zur Vorlage bei Behörden nach § 30a Bundeszentralregistergesetz (BZRG)

Zur besseren Evaluation der Aufträge und zur Qualitätssicherung sind die Auftraggeber angehalten, die absolvierten Aufträge mit Hilfe von Feedbackbögen zu bewerten und somit zur Qualitätssicherung und -erhaltung beizutragen. Der Caritasverband Wetzlar/Lahn-Dill-Eder e.V. macht den Dolmetschenden umfangreiches Informationsmaterial, Beratung und Austausch zugänglich.

§3 Anfragen und Aufträge

Der Projektträger nimmt Anfragen über das CariLingua-Auftragsformular entgegen.

Um die Qualität der Einsätze gleichbleibend gewährleisten zu können, ist der Auftragnehmer stets bemüht, die Dolmetschenden rotieren zu lassen und so eine tiefere emotionale Verbindung zu den (eventuell selben) Klienten zu verhindern. Dies schließt direkte Absprachen von Auftraggebern und Dolmetschenden für Folgeaufträge aus.

Anfragen benötigen durchschnittlich eine Bearbeitungszeit von 3-5 Tagen, daher sind Auftragsanfragen möglichst frühzeitig zu stellen. Der Auftraggeber wird stets über den Status seines Auftrags per Mail informiert und wird angehalten, bei Unklarheiten Kontakt mit dem Auftragnehmer aufzunehmen.

§6 Einsatzzeit, Verzögerung oder Verschieben des Einsatzes

Der Einsatz erfolgt innerhalb des in der Anfrage und durch die Auftragsbestätigung vereinbarten Zeitraums, es sei denn, der Sprachmittler kann den Auftragsort durch höhere Gewalt (z.B. schlechte Witterung, starker Straßenverkehr, Demonstrationen, kurzfristig eintretende Krankheit) nicht rechtzeitig oder gar nicht erreichen. In diesem Fall ist es die Pflicht der Dolmetschenden, den Auftraggeber persönlich darüber zu unterrichten. Im Anschluss kann der Auftraggeber über CariLingua einen neuen Termin erfragen. Selbstredend entstehen in diesem Fall für den Auftraggeber keine Kosten.

Die Nachweispflicht des Einsatzes liegt bei den Dolmetschenden. Diese führen bei jedem Einsatz Nachweisdokumente bei sich, die im Anschluss an den Auftrag vom Auftraggeber auszufüllen und zu unterschreiben sind.

Der Auftraggeber erklärt sich bereit, die Anwesenheit der Dolmetschenden zu bestätigen und den Bogen auszufüllen.

§7 Stornieren von Anfragen

Eine Stornierung der Anfrage ist beim Auftragnehmer vorzunehmen.

Bei nicht erfolgter Vermittlung

Sofern es nicht zu einer Vermittlung kam oder Forderungen von Seiten Dritter zur Löschung bekannt sind, werden die Daten zur Anfrage **in den darauffolgenden 7 Tagen gelöscht**.

Bei erfolgter Vermittlung

Sofern es zu einer Vermittlung kam, **werden die Daten** nach 3 Jahren **gelöscht**.

Stornierung

Sollte trotz **Vermittlung** eine Stornierung des Auftrags notwendig sein, so ist CariLingua in jedem Fall darüber zu unterrichten. Sollten die Sprachmittelnden aufgrund der Kurzfristigkeit der Stornierung dennoch anreisen, so gilt der Auftrag als absolviert. In diesem Fall gilt §1.

§8 Buchung von Anschlussaufträgen

Sämtliche Buchungen von durch den Auftragnehmer bereits vermittelten Dolmetschenden sind ausschließlich über CariLingua selbst vorzunehmen, auch wenn der/die Sprachmittelnde dem Auftraggeber bekannt ist und über dessen Kontaktdaten verfügt. Die Wahrung der Privatsphäre ist höchstes Gebot und muss immer von allen Seiten eingehalten werden.

§9 Abrechnung der Aufträge

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber eine monatliche Abrechnung der erfolgreich durchgeführten Einsätze zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, diese Rechnung mit einer Frist von 2 Wochen zu begleichen.

Die Abrechnung der Aufträge seitens des Auftragnehmers beinhaltet eine Auflistung der Aufträge nach Datum, Einsatzort und auftraggebender Person sowie eine Kopie der durch den Auftraggeber unterschriebenen Nachweisbogen.

§10 Datenschutz und Löschung von Daten

Der Auftragnehmer gibt keine Daten von Klienten/Patienten und Auftraggebern an Dritte weiter.

Die Daten werden ausschließlich zur Abwicklung des Matchings zwischen Auftraggeber und Sprachmittelnden ausgetauscht.

Sprachmittelnde und Auftraggeber verpflichten sich ebenfalls, keine Daten an Dritte weiterzugeben. CariLingua übernimmt keine Haftung, sollten Auftraggeber oder Sprachmittelnde sich nicht an diese Vorgaben halten.

Im Zuge von Supervision und Reflektion werden die Daten aus den gedolmetschten Gesprächen anonymisiert besprochen. Datenschutzrichtlinien werden zu jeder Zeit gewahrt.

Ein Löschen von Daten kann grundsätzlich beim Auftraggeber angefragt werden.

§11 Sperre von Sprachmittelnden und Entzug von vermittelten Anfragen

Der Auftraggeber kann ohne Begründung Sperren von Sprachmittelnden für weitere Vermittlungen vornehmen.

Bereits vermittelte Anfragen können den Sprachmittelnden wieder entzogen werden, falls Bedenken bzgl. der Loyalität auftreten sollten.

§12 Film- und Tonmaterialien

Aufnahmen von Film- und Tonmaterial während des Einsatzes sind nicht gestattet.

§13 Pflichten und ergänzende Bestimmungen/Kündigungsfrist

Diese Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Durch die Unterzeichnung dieses Vertrages entstehen auf beiden Seiten keine Verpflichtungen. Für den Fall einer Kündigung werden allerdings etwaige bereits durch das Auftragsformular beauftragte und bestätigte Aufträge über das Kündigungsdatum hinaus storniert. Bei bestehenden Aufträgen über diesen Kooperationsvertrag ist eine Kündigung zum Ende des jeweilig nächsten Monats möglich.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Mündliche Abreden wurden nicht getroffen. Ergänzungen und Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen grundsätzlich der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung teilweise unwirksam sein oder werden, wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der gesamten Vereinbarung nicht berührt. Die Vertragsparteien sind an dieser Stelle verpflichtet, anstatt der unwirksamen Regelung eine Regelung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung in zulässiger Weise am nächsten kommt.

AGB-Anhang

Qualitätsstandards

Unsere Einsatzcheckliste bietet den Dolmetschenden in der Vorbereitung eine sehr gute Orientierung und dem Kunden die Möglichkeit den Akteur im Anschluss zu bewerten.

Zur Bewertung des jeweiligen Auftrags kann der CariLingua-Feedbackbogen genutzt werden, welchen Sie online unter www.caritas-wetzlar-lde.de finden oder durch Abscannen des folgenden QR-Codes:

Checkliste für die Anforderungen an den Dolmetscher*1:

- a) Mein/unser Anliegen konnte erfolgreich kommuniziert werden.
- b) Er diente als sprachliche Unterstützung zwischen mir/uns und den Klienten.
- c) Seine Sprachkenntnisse waren ausreichend, um die Thematik verständlich vermitteln zu können.
- d) Er verhielt sich durchweg geduldig und kooperativ.
- e) Er verhielt sich durchweg höflich und blieb diskret als Vermittler im Hintergrund.
- f) Der Dolmetscher zeigte sich mitfühlend, jedoch nicht persönlich betroffen oder involviert.
- g) Er zeigte sich neutral und die Vermittlung des Gesagten stand im Vordergrund.
- h) Er verhielt sich insgesamt professionell und zeigte eine Rollenstabilität.
- i) Die Konzentration des Dolmetschers blieb konstant oder es wurde um eine Pause gebeten.
- j) Er erschien pünktlich am vereinbarten Treffpunkt.

Einhaltung der AGBs

Der Sprachmittler verpflichtet sich mit den AGBs gegenüber dem Kunden, die CariLingua-Standards einzuhalten.

Ort / Datum

Kooperationspartner

Ort / Datum

Für den Caritasverband

Datenschutz

Der Kooperationspartner erklärt sich mit der elektronischen und schriftlichen Verarbeitung und Speicherung der eigenen persönlichen Daten einverstanden. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte findet ausschließlich im Rahmen notwendiger Meldungen und Auszahlungen statt. Dies schließt auch die mögliche Datenübermittlung insbesondere an kirchliche und öffentliche Stellen mit ein.

Über die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Bistums Limburg (KDO, KDO-DVO), können sich die Kooperationspartner in der Personalverwaltung des Caritasverbandes näher informieren.

Ort und Datum: _____ Unterschrift: _____