

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für das Dolmetschen vor Ort, per Telefon und Video

(gültig ab 13. April 2026)

1. Grundlage

Die Asylorganisation Zürich (AOZ), Fachbereich Medios (nachstehend «Medios»), vermittelt interkulturelle Dolmetschende vor Ort, per Telefon und Video in rund 80 Sprachen. Die Vermittlung richtet sich an Institutionen in den Bereichen Gesundheit, Bildung, Soziales und Asyl sowie an Unternehmen der Privatwirtschaft. Weiterführende Informationen sind auf <https://aoz.ch/de/medios> verfügbar.

2. Vermittlung von Dolmetschaufträgen vor Ort, per Telefon und Video

Die Auftragserteilung läuft über die Vermittlungsplattform «Bhaasha», abrufbar unter <https://app.client.bhaasha.ch>. Der Zugriff auf die Plattform ist kostenlos.

Die Liste der angebotenen Sprachen ist auf <https://aoz.ch/de/medios> einsehbar.

- a) Neue Kund*innen registrieren sich für einen Zugang zur Plattform. Dieser wird ausschliesslich Institutionen gewährt. Nach Registrierung wird eine Einladung per E-Mail zur Anmeldung auf die Vermittlungsplattform «Bhaasha» zugestellt.
- b) Kund*innen loggen sich auf der Plattform ein und erfassen einen Dolmetscherauftrag mit allen relevanten Informationen. Die Aufträge können an mehrere Dolmetschende oder wenn gewünscht an eine einzelne Dolmetschperson versendet werden.
- c) Nach dem Absenden ist der Auftrag als «offen» in der Auftragsübersicht ersichtlich.
- d) Sobald ein*e Dolmetscher*in den Auftrag annimmt, wird der Auftrag in der Auftragsübersicht als «bestätigt» markiert. Mit Eintritt dieses Statuswechsels gilt der Auftrag als zustande gekommen.
- e) In der Regel erhalten Kund*innen innert 24 Stunden eine Rückmeldung, ob eine dolmetschende Person zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung steht. Sollte kein*e passende*r Dolmetscher*in verfügbar sein, wird der Kunde entsprechend informiert.
- f) Medios behält sich das Recht vor, einen Auftrag abzulehnen, wenn er aufgrund Nichtverfügbarkeit der Dolmetschenden, unvorhergesehener Umstände oder anderer technischer, organisatorischer oder personeller Gründe nicht durchführbar ist.
- g) Folgeeinsätze mit demselben Dolmetschenden sind möglich. Wird ein weiterer Termin mit demselben Gesprächsteilnehmenden vereinbart, kann dieser direkt vom Kunden über die Vermittlungsplattform erfasst werden. Die Verfügbarkeit des gewünschten Dolmetschenden kann nicht garantiert werden.
- h) Eine Beauftragung der Dolmetschenden von Medios ausserhalb der Vermittlungsplattform ist nicht zulässig.

3. Tarife

	Dolmetschen vor Ort	Telefon- und Videodolmetschen
Tarif	<p>Für Institutionen aus den Bereichen Gesundheit, Bildung und Soziales des Kantons Zürich, gültig für Einsätze von Montag bis Freitag, 07.00 – 20.00 Uhr, wird für die Dolmetschleistung CHF 93.- pro Stunde verrechnet.</p> <p>Für Institutionen aus den Bereichen Gesundheit, Bildung und Soziales, ausserhalb des Kantons Zürich, gültig für Einsätze von Montag bis Freitag, 07.00– 20.00 Uhr, wird für die Dolmetschleistung CHF 122.- pro Stunde verrechnet.</p> <p>Für Unternehmen der Privatwirtschaft, gültig für Einsätze von Montag bis Freitag, 07.00 – 20.00 Uhr wird für die Dolmetschleistung CHF 154.- pro Stunde verrechnet.</p>	<p>Die erste Viertelstunde kostet pauschal CHF 45.-. Ab der 16. Minute wird CHF 1.88 pro Minute verrechnet.</p> <p>Der Stundenansatz für die 1. Stunde beträgt CHF 129.60. Der Stundenansatz ab der 2. Stunde beträgt CHF 112.80.</p>
Zuschläge	<p>Dringende Einsätze: Einsätze, die innert zwei Arbeitstagen ab der Auftragserteilung stattfinden, werden mit einem Tarifizschlag von 30% auf die Dolmetschleistung verrechnet.</p> <p>Notfalleinsätze: Einsätze, die innert 24 Stunden ab der Auftragserteilung stattfinden, werden mit einem Tarifizschlag von 50% auf die Dolmetschleistung verrechnet.</p> <p>Nacht-, Wochenend- und Feiertageinsätze: Einsätze zwischen 20.00 - 07.00 Uhr sowie Wochenend- und Feiertageinsätze werden mit einem Tarifizschlag von 50% auf die Dolmetschleistung verrechnet.</p>	<p>Nacht-, Wochenend- und Feiertageinsätze: Einsätze zwischen 20.00 - 07.00 Uhr sowie Wochenend- und Feiertageinsätze werden mit einem Tarifizschlag von 50% verrechnet.</p>
Auftragspauschale	<p>Für Einsätze im Kanton Zürich wird eine Pauschale pro Auftrag von CHF 47.- verrechnet.</p> <p>Für Einsätze ausserhalb des Kantons Zürich wird eine Pauschale pro Auftrag von CHF 94.- verrechnet.</p>	

<p>Verrechnete Einsatzdauer</p>	<p>Pro Einsatz wird die gebuchte Einsatzdauer verrechnet, mindestens jedoch eine Stunde.</p> <p>Dauert ein Einsatz länger als gebucht, wird die effektive Einsatzdauer in Rechnung gestellt. Dabei wird jede angebrochene Viertelstunde auf 15 Minuten aufgerundet.</p> <p>Erscheinen die Dolmetschenden zu spät, wird dies von der dolmetschenden Person bei der Validierung des Auftrags erfasst. In diesem Fall wird die effektive Einsatzdauer verrechnet.</p> <p>Im Falle von nicht durch die Dolmetschenden verursachten Wartezeiten wird vom gebuchten Einsatzbeginn ausgegangen.</p> <p>Angaben, die auf der Rechnung erscheinen sollen, können bei jeder Auftragserteilung vom Kunden erfasst werden. Für die Sicherstellung der Weiterverrechenbarkeit der Aufträge innerhalb der Institution bzw. gegenüber Dritten ist in jedem Fall der*die Kund*in zuständig.</p>	<p>Pro Einsatz wird die gebuchte Einsatzdauer verrechnet, mindestens jedoch eine Viertelstunde.</p> <p>Dauert ein Einsatz länger als gebucht, wird die effektive Einsatzdauer in Rechnung gestellt. Dabei wird jede angebrochene 5-Minuten-Einheit auf 5 Minuten aufgerundet.</p> <p>Erscheinen die Dolmetschenden zu spät, wird dies von der dolmetschenden Person bei der Validierung des Auftrags erfasst. In diesem Fall wird die effektive Einsatzdauer verrechnet.</p> <p>Im Falle von nicht durch die Dolmetschenden verursachten Wartezeiten wird vom gebuchten Einsatzbeginn ausgegangen.</p> <p>Angaben, die auf der Rechnung erscheinen sollen, können bei jeder Auftragserteilung vom Kunden erfasst werden. Für die Sicherstellung der Weiterverrechenbarkeit der Aufträge innerhalb der Institution bzw. gegenüber Dritten ist in jedem Fall der*die Kund*in zuständig.</p>
<p>Auftragsannullierung und Terminverschiebung</p>	<p>Die Annullierung oder Terminverschiebung eines Auftrags durch den*die Kund*in mehr als 24 Stunden (ohne Wochenende und Feiertage) vor dem vereinbarten Termin ist kostenlos.</p> <p>Bei der Annullierung oder Terminverschiebung eines Auftrags durch den*die Kund*in innerhalb von weniger als 24 Stunden (ohne Wochenende und Feiertage) vor dem vereinbarten Termin wird die gebuchte Einsatzdauer zum bestätigten Tarif in Rechnung gestellt. Erfolgt die Meldung weniger als drei Stunden vor dem Auftrag, wird zusätzlich die Auftragspauschale verrechnet.</p> <p>Die Annullierung oder Terminverschiebung hat in jedem Fall schriftlich gegenüber Medios zu erfolgen. Aufträge können vom Kunden direkt über die Vermittlungsplattform «Bhaasha» storniert oder verschoben werden. Annullierungen oder Terminverschiebungen in Absprache mit den Dolmetscher*innen werden von Medios nicht akzeptiert.</p>	
<p>Alle Tarife verstehen sich exkl. MwSt.</p>		

Medios behält sich das Recht vor, die Tarife jederzeit anzupassen. Die Anpassungen werden auf der Website <https://aoz.ch/de/medios> publiziert.

4. Rechnungstellung

Medios stellt monatlich Rechnung an die Kunden.

5. Zahlungsbedingungen

Die Rechnung ist innert 45 Tage nach dem Rechnungsdatum zu begleichen.

6. Kostenübernahme

- a) Der*die Kund*in verpflichtet sich zur Kostenübernahme der Dienstleistung.
- b) Medios übernimmt keine Verantwortung oder Kontrolle von Kostengutsprachen.
- c) Falls der Kunde einen anderen Rechnungsempfänger wünscht, als in der Kundenadresse hinterlegt ist, muss dies mit der Auftragserteilung Medios mitgeteilt werden.

7. Zuständigkeiten

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

8. 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. 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.

Bei Telefon- und Videoeinsätzen übernimmt Medios keine Haftung für Unterbrechungen der Verbindung, die durch den Netzbetreiber verursacht werden, über den der*die Kund*in die Verbindung herstellt.

Der*die Kund*in ist selbst dafür verantwortlich, den Zugang zur Vermittlungsplattform (einschliesslich Login-Daten) vertraulich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff durch Dritte zu schützen. Sämtliche über die Plattform getätigten Handlungen, einschliesslich der Einladung und Verwaltung von weiteren Nutzer*innen, erfolgen auf Verantwortung des Kunden. Der*die Kund*in verpflichtet sich, bei Änderungen im Mitarbeitendenkreis, insbesondere beim Ausscheiden von Nutzer*innen, dies Medios schriftlich mitzuteilen, so dass Medios die Nutzer*innen löschen kann. Medios haftet nicht für Schäden, die aus einem unbefugten Zugriff, einer unzureichenden Zugangssicherung oder aus verspäteter oder unterlassener Mitteilung über Änderungen im Nutzerkreis resultieren.

9. Datenschutz

Die im Zusammenhang mit der Anmeldung übermittelten Personendaten werden von Medios erhoben, in einer Datenbank gespeichert und zum Zwecke der Vertragsabwicklung bearbeitet. Sämtliche Dolmetschaufträge und die im Rahmen der Leistungserbringung erlangten Informationen werden vertraulich behandelt. Die Dolmetschenden sowie die Mitarbeitenden der AOZ unterstehen einer Geheimhaltungspflicht. Mitarbeitende von Medios, beauftragte Dolmetschende sowie beigezogene externe Dienstleistende mit Zugriff auf Personendaten sind zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet. Die AOZ trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Personendaten. Bei Telefon- und Videodolmetschensätzen wird das Fernmeldegeheimnis gewahrt. Die Bearbeitung von Personendaten ist im Datenschutzkonzept Vermittlungsplattform Bhaasha geregelt.

10. Berufskodex für das Dolmetschen

Die Dolmetscher*innen von Medios sind zur Einhaltung des durch INTERPRET festgelegten Berufskodexes verpflichtet (<https://www.inter-pret.ch/>). Der Berufskodex INTERPRET für das Dolmetschen beschreibt die ethische Grundhaltung und die gesellschaftlichen Aufgaben der Dolmetscher*innen aus den Bereichen Asyl, Bildung, Gesundheit, Justiz und Soziales. Er benennt zudem die berufsethischen Prinzipien, die ihrer Tätigkeit zugrunde liegen und sie in ihrer Praxis leiten. Als gemeinsamer Referenzrahmen dient der Berufskodex der Harmonisierung und Qualitätssicherung des Dolmetschens sowie der Integrität des Berufsstandes.

11. Personalien interkulturellen Dolmetscher*innen

Personendaten der Dolmetschenden, insbesondere Name, Telefonnummern und E-Mail-Adressen, dürfen weder an Patient*innen, Klient*innen, Eltern noch an Dritte weitergegeben werden.

Unzulässige oder nicht vorgängig genehmigte Kontaktaufnahmen durch Patient*innen, Klient*innen, Eltern oder Drittpersonen können den jeweiligen Kund*innen in Rechnung gestellt werden.

12. Feedback

Rückmeldungen zu den Dolmetschereinsätzen sind erwünscht und können direkt in der Vermittlungsplattform via Kontakt zum Support oder an medios@aoz.ch gerichtet werden.

13. Übernahme AGB, anwendbares Recht und Gerichtsstand

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