

Allmänna villkor och riktlinjer för tolkuppdrag

1. Inledning

Dessa allmänna villkor gäller för tolkar som utför tolkuppdrag för Transvoice Sweden AB, org. nr: 556653- 6370 samt Transvoice AB, org.nr. 556482-8654, Lindhagensgatan 126, 112 51 Stockholm. Transvoice-bolagen benämns härafter gemensamt "Transvoice". Dessa allmänna villkor reglerar vad som ska gälla mellan parterna vid utförande av tolkuppdrag för Transvoice.

2. Tolken som uppdragstagare

Tolkuppdraget faller inte inom ramen för anställning, dock betalar Transvoice de sociala avgifter som gäller för uppdragstagaren med A-skattsedel. Sjuk-och frisknämnan till Försäkringskassan ansvarar tolken själv för. Antal tolkuppdrag som kommer in till Transvoice per dag beror på den efterfrågan som för tillfället finns på marknaden och Transvoice kan därför inte förbinda sig att ge några tolkuppdrag till tolken. Tolken arbetar därmed på frilansbasis med ersättning per timme.

Utbetalning av arvode sker efter att tolken rapporterat sina utförda uppdrag till Transvoice. I det fall tolken är godkänd för F-skatt utbetalas lön efter att tolken fakturerat Transvoice för utförda tolktjänster. Tolken ska alltid lämna in registerutdrag för innevarande år till Transvoice.

Som tolk får man ej finnas upptagen i polisens belastningsregister. Transvoice förbehåller sig rätten att göra kontroller mot Sveriges domstolar för alla aktiva uppdragstagare. Detta görs en gång per år via tjänsten Bakgrundskollen.se. Vid accept av Transvoice allmänna villkor så accepteras också att denna kontroll görs en gång per år.

3. Tolken rättigheter och skyldigheter

Tolken har som individuell uppdragstagare stor frihet och valmöjlighet främst då det gäller planering och åtagande av arbete. Tolken är inte bunden till fasta tider eller ärenden, utan kan självständigt välja att åta sig eller avböja uppdrag. Tolken är skyldig att iaktta Transvoice allmänna villkor och riktlinjer inklusive arbetsinstruktion och utföra varje tolkning i enlighet med dessa.

Tolken ska rapportera uppdrag i enlighet med bilaga 1.

Tolken bör inneha en ansvarsförsäkring som är avsedd för utförande av tolkuppdrag.

Tolken ska utföra sitt uppdrag i enlighet med Kammarkollegiets föreskrift God tolksed. Med God tolksed menas det regelverk som finns på området, den yrkeskodex som utvecklats av tolkar och den praxis som skapats av Kammarkollegiet på tolkområdet.

4. Tilldelning av tolkuppdrag

Transvoice har en tydlig policy att alltid tillsätta uppdraget med den högsta tillgängliga kompetensen för sammanhanget i kombination med anmäld tillgänglighet i Transvoice app/portal Tolka!. Det innebär att auktoriserade tolkar med speciell kompetens prioriteras först och därefter auktoriserade tolkar. Därefter förmedlas jobben till utbildade tolkar enligt Kammarkollegiets definition och till sist övriga tolkar, det vill säga tolkar som har genomgått minst en introduktionsutbildning, har erfarenhet av yrket och sedan är testade och godkända i Transvoice rekryteringstest.

Utöver detta prioriteras tolkar även baserat på kvalitet på utförande och acceptansgrad, det vill säga utförda uppdrag utan anmärkningar och hur många förfrågningar man accepterat under anmäld tillgänglighet, samt enligt närhetsprincipen vid kontakttolkningsuppdrag.

Tolkuppdragen förmedlas av Transvoice förmedlingssystem WorkBit efter gällande tillsättningsprinciper. När en tolk accepterat ett uppdrag är det tolkens skyldighet att genomföra åtagandet.

5. Princip vid åtagande av uppdrag

När uppdragstagaren accepterat ett åtagande är han/hon skyldig att utföra tolkningen. Innan tolken åtar sig och fullföljer ett uppdrag, ska denne noga överväga om han/hon är lämplig för ärendet och därmed kan utföra tolkningen på ett tillfredställande sätt. Om tolken anser sig ej vara kompetent för uppdragets innehåll eller av annan anledning olämplig, ska han/hon inte åta sig uppdraget.

Tolken ska endast åta sig uppdrag som han/hon finner sig lämpad för.

6. När betraktas åtagandet vara accepterat?

När en tolk accepterat en uppdragsförfrågan via Transvoice app/portal Tolka! är tolken skyldig att genomföra åtagandet.

Uppdragsförfrågningar som inkommer via telefonsamtal från förmedlingen anses som accepterade när tolken har tackat ja, samt tilldelats uppdragsuppgifter och uppdragsnummer. Om/när uppdragsuppgifter inte distribueras via app/portal utan via e-post är detta en bekräftelse på tidigare muntlig överenskommelse där tolk accepterat uppdrag på förhand. Tolk och förmedlingen har då kommit överens om via telefon eller mejl om vilka dagar och tider tolken är tillgänglig för uppdrag.

7. Om kunden avbokar

Om Transvoice kund avbokar redan inplanerade uppdrag kvarstår tolkens rätt till arvode för uppdraget beroende på antal timmar kvar till uppdragets starttid vid avbokningstillfället. Olika kundavtal har olika regler för dessa avbokningstider för kontakttolkning respektive distanstolkning. Dessa avtalsbestämmelser för avbokningstider finns att läsa i arvodeslistan, som återfinns i Transvoice app och portal.

8. Jäv och tystnadsplikt

Tolken ska vara opartisk och inte ge uttryck för sina åsikter och värderingar. Tolken är en oberoende part och får inte åta sig uppdrag där tolkens opartiskhet kan ifrågasättas.

Tolkens uppdrag är förenat med tystnadsplikt i enlighet med bland annat offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) då tolken vid utförandet av sina uppdrag kan komma att ta del av sekretessbelagda uppgifter. Att röja information kring ett uppdrag eller samtalets innehåll är ett allvarligt brott enligt svensk lagstiftning.

9. Vite

Om tolken uteblir eller är försenad utgör detta en avvikelse i form av en störning i tjänsten och om kunden ej nyttjar tolkens service, betalas varken ersättning för uppdraget eller resekostnader. Vid eventuell försening måste Transvoice omedelbart meddelas om förseningen. Vid kontakt med förmedlingen kan Transvoice i samråd med kund besluta vad som ska göras.

Med avvikelse menas bland annat att kunden har upplevt störningar i verksamheten i form av kvalitetsbrist i tolkens utförande av uppdraget, bristande service vid utfört tolkuppdrag eller att tolken har uteblivit eller blivit försenad till ett uppdrag. En avvikelse kan medföra att tolken får betala ett vite till Transvoice.

Med vitesersättning menas den ersättning som Transvoice kan komma att få betala till kund för avvikelse vid utfört tolkuppdrag. Om tolken uteblivit eller kommit försent till ett uppdrag kan tolken i vissa fall befrias från skyldigheten att erlagga vitesersättning i det fall tolken, genom att uppvisa läkarintyg eller intyg om väsentlig störning i lokaltrafik, kan visa att avvikelsen är föranledd av omständigheter utanför tolkens kontroll.

Vitesersättningen som tolken kan komma att få betala dras av vid påföljande månads arvodesutbetalning eller påförs tolken genom faktura. Transvoice äger dock rätt att utöver vite kräva ersättning för den faktiska skadan.

10. Överlåtelse av avtalet

Tolken får under inga omständigheter överlåta sitt tolkuppdrag till någon annan tolk utan att inhämta Transvoice skriftliga godkännande i förväg. För det fall tolken överlåter sitt tolkuppdrag utan att inhämta Transvoice godkännande i förväg äger Transvoice rätt att utkräva vite i enlighet med punkten 8 ovan med ett belopp som motsvarar tolkersättningen för uppdraget och samarbetet kan helt komma att avslutas.

11. Avtalsdokument

Detta avtal består av följande handlingar och de ska tolkas i den ordning de räknas upp nedan:

- Allmänna villkor och riktlinjer
- Arbetsinstruktion – Bilaga I
- Användarvillkor för Transvoice app och portal Tolka!

12. Tvist

Tvist mellan parterna med anledning av detta avtal ska lösas av allmän domstol med tillämpning av svensk lag.

Bilaga 1

Arbetsinstruktion

1. Allmänt om branschen

Tolkbranschen har en mycket viktig funktion i det svenska samhället. Sverige är ett invandratätt land, och har därtill ett stort antal internationella besökare i turistande och arbetsrelaterade ärenden. För att viktiga samhällsfunktioner, myndigheter och företag ska fungera väl i sin verksamhet krävs många gånger tolkservice och hjälp med språkförståelsen. Varje yrkesverksam tolk bidrar bland annat till det svenska samhällets funktionalitet, kommunikationsförmåga och tillväxt.

Tolkar och medarbetare på Transvoice har ett stort ansvar och ska tillsammans svara på den efterfrågan som finns, och samtidigt arbeta för expansion och utveckling. Vi ska möjliggöra, upprätthålla och stärka kommunikationen mellan beställare och klient. Våra tjänster ska frambringa tillit/trygghet både för den enskilde individen och för samhället i stort. En stor mängd företag, organisationer, och privatpersoner som bor eller är på besök i Sverige, har ett behov av tolkning. Genom att ta vårt ansvar driver vi branschen framåt och verkar för en säker och positiv framtid.

2. Förpliktelser vid uppdragstagande

2.1 Vardagliga rutiner

- Det åligger dig att se till att du har alla uppgifter om tolkuppdraget
- Adressen **ska** kollas upp i förväg så att du hittar till kunden utan problem eller försening
- Du kommer i god tid till varje uppdrag, gärna 10 minuter före
- Vid uppdragets start ger du följande upplysningar till involverade parter på både mål- och källspråk:
"Jag följer reglerna om tystnadsplikt. Jag är neutral och tar inte parti för någon i tolkningssituationen. Jag kommer att återge vad som sagts i första person (jag-form)".
- Hela tolkningen **ska** präglas av professionalitet, från bemötandet till utförandet.
- Uppdrag **ska** rapporteras direkt efter avslut.
- Kontakttolkning **ska** alltid signeras av kund i Transvoice app Tolka!
- Vid eventuella problem med uppdrag **ska** Transvoice kontaktas så att kunden kan underrättas.
- Distanstolkning **ska** utföras från ett ostört rum där inga störningsmoment föreligger som kan påverka tolkningen negativt. Du **ska** vara ensam i rummet när du utför tolkningen. Att distanstolka i en offentlig miljö är **strikt förbjudet** och kan leda till att samarbetet genast avbryts.
- Det är tolkens ansvar att själv sörja för god ljudmiljö och väl fungerande teknisk utrustning vid distanstolkning.
- Distanstolkning **ska** endast utföras från Sverige eller i land inom EU/EES, ej från annat land.
- Du måste stanna under hela den bokade tiden om kunden så önskar.

2.2 Yrkesbevis

Transvoice tolklegitimation eller Kammarkollegiets behörighetskort **ska** hållas väl synlig under hela vistelsen hos kunden. Denna identifikation är ett yrkesbevis, visar leverans för aktuell leverantör, samt är kundens säkerhet att en utbildad och godkänd tolk utför deras tjänster.

För uppdaterat yrkesbevis, såsom vid förändring av kompetensnivå, ska Transvoice kontaktas för ny legitimation.

2.3 Planering

När du tar täta tolkuppdrag måste du vara väl förberedd. Det är alltid ditt ansvar att du hinner till nästa uppdrag. Om du inte kan planera optimalt så att du kan närvara på utsatt tid, **ska** du inte åta dig ärendet. Du får inte pressa kunden på att få gå tidigare på grund av efterföljande uppdrag. Det är endast på kundens eget initiativ som ett uppdrag kan avslutas före utsatt tid. Vi **ska** alltid acceptera den bokade tiden.

2.4 Tolkningen sker i enlighet med god tolksed

- Du har tystnadsplikt (skyldighet att iaktta sekretess)
- Du **ska** vara neutral och inte ge uttryck för egna åsikter och värderingar
- Du **ska** vara opartisk och inte ta ställning för någon av parterna
- Du **ska** översätta allt som sägs i rummet, utan att lägga till, dra ifrån eller förändra
- Du återger vad som sägs i första person/jag-form
- Du **ska** undvika jäv-situation

2.5 Professionell framtoning

Varje uppdragstagare åtar sig att vara representativt klädd. Med detta menas att du har diskret klädsel och därmed inte bär utmanande eller färgstarka plagg. Det diskreta intrycket inkluderar även att inte lukta rök/snus, alkohol eller bära tunga parfymmer.

3. Samarbete tolk och förmedling

Varje förmedlare på Transvoice har ansvar för olika språk och områden. Därmed finns goda förutsättningar för ett gott och nära samarbete mellan uppdragstagare och förmedling. Uppdragstagarens lojalitet, flexibilitet och tillgänglighet utgör faktorer för att ett långsiktigt och hållbart samarbete ska ta form. Transvoice finns till hands via tolklinjen för att uppdragstagaren lätt ska kunna få tag på förmedlingen vid såväl planering och inbokning av uppdrag som vid akuta situationer.

4. Rapportering av uppdrag – Utbetalning och fakturering av arvode

4.1 Varför ska uppdragen rapporteras?

En uppdragsrapport är en redogörelse för utfört arbete. Rapporten utgör underlag för utbetalning av arvode för dina tjänster. Varje rapporterat uppdrag är unikt för varje enskilt ärende du utför och din rapport hänvisar alltid till ett aktuellt bokningsnummer.

Genom att fylla i en rapport har både du själv, aktuell kund, och Transvoice en god kontroll på genomfört uppdrag. Samtliga parter i denna relation behöver en kvittens på utfört uppdrag för att faktureringen och arvoderingen ska bli korrekt.

Fyll i rapporten direkt efter utfört uppdrag. All kontakttolkning ska rapporteras i Transvoice app Tolka! och kund ska alltid signera uppdraget digitalt i appen.

Distanstolkning kan rapporteras i app eller portal utan signatur. Det är mycket viktigt att rapporten är korrekt ifylld, en felaktig rapport kan leda till att du inte får ut någon ersättning för uppdraget.

4.2 Hur fyller jag i rapporten?

Vid rapportering av uppdrag ska faktisk tolktid, starttid och sluttid, fyllas i. Sluttiden stäms alltid av med tolkanvändaren innan samtalets avslut.

Vid kontaktuppdrag där du får ersättning för resa ska avstånd i kilometer samt restid till och från uppdraget anges. För eventuella utlägg måste kvitto bifogas.

Vid rapportering av uppdrag så ges även möjlighet att lämna ett betyg på uppdraget. Gör gärna det tillsammans med en kommentar.

4.3 När och var ska ett uppdrag rapporteras? När får jag min utbetalning av arvode?

Uppdrag som rapporteras via app eller portal innan den sista varje månad och betalas ut den 25:e nästkommande månad. Vid helg sker utbetalning föregående vardag.

Kontakttolkningsuppdrag kvitteras i app genom att kund signerar på skärmen. Rapporteras kontakttolkningsuppdraget utan kundens påskrift kan det medföra att arvodet inte betalas ut. Ett bevis på utfört uppdrag måste då presenteras för Transvoice.

Alla uppdrag ska alltid rapporteras direkt efter avslut. Rapporteras uppdrag senare än trettio (30) dagar efter utfört uppdragsdatum utgår ingen ersättning för uppdraget. Transvoice förbehåller sig i sådant fall ändå rätten att debitera utfört uppdrag till kund.

4.4 Arvodesspecifikation

Alla arvodesspecifikationer distribueras digitalt via tolkens inlogg i app och portal.

5. Avvikelse rapport

Varje avvikelse rapport registreras och granskas av Transvoice. Det eventuella felet identifieras och undersökning görs gällande varför avvikelser inträffat. Om rapporteringen är direkt knuten till tjänsteleveransen, kontaktas aktuell uppdragstagare av Transvoice för klagörande och förbättringsåtgärder. I annat fall löses detta internt hos Transvoice. Åtgärder vidtas för konstruktiva syften, så att dylik avvikelse inte upprepas. Detta kan medföra förnyelse av rutiner, vilket leder till kvalitetsförbättring. När granskningen är gjord återkopplar Transvoice avseende rapporteringen till kunden. Transvoice dokumenterar ärendet och analyserar resultatet internt för att få en god överblick över sin verksamhet.

6. Villkor för fakturor (tolkar godkända för f-skattesedel)

För att fakturera Transvoice för dina utförda uppdrag krävs att du har eget företag. Du lämnar då in registerutdrag som du får från Skatteverket. Lämna in nytt registerutdrag tillsammans med första fakturan varje år.

I början på varje månad laddas ditt underlag upp i Transvoice app och portal under ”Ersättning”. Där laddas även ett förslag på faktura upp med de uppgifter som vi har fått.

Vill du använda fakturaförslaget ska alla uppgifter kontrolleras. Uppge fakturanummer så att det stämmer med din egen fakturaserie och signera underlaget. Fakturan ska sedan inkomma till oss via e-post eller post.