

TOLK FOR OS · Tolkene.dk's formidlingsbetingelser

1. FREELANCEARBEJDE

Tolken udfører selvstændig virksomhed for Bureauet i form af mundtlig tolkning og evt. skriftlig oversættelse. Tolken er løst tilknyttet freelancer og ikke ansat. Tolken opkræver sit honorar med faktura og modtager ikke løn.

2. SPROGMESTRING

Bureauet bruger så vidt muligt højt sproguddannede simultantolke, men også naturligt tosprogede tolke, som lever op til bureauets kvalitetskrav. Det er tolkens ansvar at **mestre både dansk og sine fremmedsprog og dialekter flydende og fuldt ud.**

3. PROFESSIONALISME

Tolken skal til hver en tid optræde **professionelt, ansvarsfuldt og venligt** over for kunden, brugeren og bureauet. Bureauets og kundens instrukser skal følges og står ikke til diskussion. Tolken skal være lydhør over for brugeren. Tolkning er et servicefag.

4. TOLKETIDEN

Tolken skal **møde i god tid uanset trafikale forhold og vejrlig**. Tolketiden regnes fra bestilt starttid (eller før, hvis tolkningen starter før), og til tolkningen reelt slutter. Aflyses opgaven af kunden ved tolkens rettidige fremmøde, honoreres tolken for 1 tolketime og sin transporttid. Ved forsinket fremmøde afgør kunden, om tolkningen kan gennemføres, og i modsat fald modtager tolken intet honorar og ingen transportdækning. Gennemføres tolkningen, medfører tolkens sene fremmøde en halvering af honoraret.

5. SYGDOM

Ved akut opstået alvorlig sygdom *hos tolken selv* skal tolken **straks informere bureauet pr. sms** og maile bureauet en sygeerklæring på tro og love samme dag. I modsat fald opkræves tolken et beløb svarende til det direkte og indirekte tab, bureauet har lidt ved evt. ikke at kunne leve op til sin aftale med kunden. Tolken bør desuden forsøge at **skaffe en anden tolk** og informere bureauet om afløserens navn, tolkeerfaring og kontakinformation pr. sms. Opstår der tvivl hos bureauet om misbrug af sygemelding, formidler bureauet ikke flere opgaver til tolken, og andre bureauet informeres.

6. INHABILITET

Tolken skal straks oplyse om evt. **inhabilitet, hvis tolken kender brugeren privat.**

7. TOLKEBILAG

Tolken skal medbringe et tolkebilag fra bureauet på alle opgaver. Tolken og kunden udfylder sammen **alle felter**, og tolken skal **maile bureauet et scan af bilaget samme dag**. Tolken skal på tolkebilaget **skelne mellem bestilt tolketid og faktisk tolketid** samt **oplyse om transporttid** og kørsel eller udgift til offentlig transport. Bilaget modtages *ikke* pr. sms. Mailer tolken bilaget som mobilfoto, skal fotoet være skarpt og meget tydeligt oplyst, bilaget skal fylde hele fotoet og ligge på en *helt* hvid baggrund. **Tolken får kun betaling for den tolketid, transporttid og transportudgift, som oplyses på det rettidigt fremsendte tolkebilag. Der må af juridiske og praktiske grunde ikke tilføjes eller ændres i bilaget, efter at kunden har skrevet under.** Transporttiden hjem skal derfor beregnes på forhånd. Store forsinkelser på hjemvejen oplyses til bureauet i mailen med bilaget.

8. TILBUD OM OPGAVER

Tolken skal bruge **kortfattet sms** til at byde ind på tilbud om opgaver. Tolken må kun sige ja til opgaver, hvis tolken med sikkerhed kan påtage sig opgaven og har lov til at have en indtægt og er enig i vilkårene i bureauets formidlingsbetingelser.

9. TOLKESITUATIONEN

Oplever tolken et problem hos kunden som fx en svær opgave, urimelige forventninger, en aggressiv bruger eller forsøg på at hyre tolken uden om bureauet, skal tolken straks efter tolkningen informere bureauet pr. mail. Udtrykker brugeren utilfredshed med tolkningen, skal tolken oversætte utilfredsheden loyalt til kunden. Udtrykker kunden utilfredshed med tolkens adfærd, sprogmestring eller tolkning over for tolken, skal tolken informere bureauet straks efter tolkningen pr. mail. Udtrykkes kundens utilfredshed over for bureauet, skal tolken straks forklare sig sandfærdigt til bureauet pr. mail. **Velbegrunder og alvorlig utilfredshed hos kunden medfører hel eller delvis annullering af tolkens honorar.**

10. BUREAURELATIONEN

Hvis bureauet udtrykker utilfredshed med tolken over for tolken, skal tolken **forholde sig sagligt til kritikken**. Hvis tolken er utilfreds med noget, er tolken velkommen til at formulere problemet sagligt over for bureauet i en enkelt kortfattet mail (men ikke flere, ikke sms og ikke opkald).

11. KOMMUNIKATION

Alt omkring fakturering og aftaler skal ske per mail. Opkald og sms uden for almindelig kontortid må kun ske i forbindelse med booking og aflysning af opgaver. Afviser bureauet et opkald, skal tolken i stedet sende en mail. Tolken skal undlade at rykke for svar på henvendelser sendt under 14 dage før. Tolken må ikke spilde bureauets tid med ufuldstændige eller ukorrekte tolkebilag eller fakturaer eller unødigt trætte. **Omfattende tidsspilde vil blive fratrukket tolkens honorar.** Ved behov for generelle informationer om arbejdslivet som tolk henvises til bureauets betalingskursus [Tolkeskolen](#).

12. HONORAR

Tolken honoreres – medmindre andet aftales på forhånd – ud fra samme sats som **Justitsministeriets takster for honorering af tolke** (taksterne bruges alene som reference og betyder ikke, at myndighederne er indblandet i relationen mellem bureauet og tolken). **Dog halvt honorar ved ugeopgaver** og maxtakst for oversættelse 20 kr. pr. linje og 200 kr. for translatørbekræftelse. Tolken skal dokumentere evt. grundlag for høj takst ved at maile et scan af **uddannelsesbevis** som translatør eller sprogmagister. Tolken får betaling for den faktiske tolketid (der på fakturaen opgøres i hele påbegyndte timer) og den faktiske, samlede transporttid (opgøres på fakturaen i halve påbegyndte timer). **Betingelser for udbetaling er, at opgaven løses som aftalt, rettidigt og professionelt, korrekt tolkebilag fremsendes samme dag, korrekt faktura fremsendes senest 2 måneder efter, og kundeklausulen overholdes.**

13. FAKTURERING

Tolken skal fakturere bureauet korrekt i eget navn eller firmanavn senest 2 måneder efter opgavens udførelse fra den mailadresse, tolken har oplyst bureauet i sit tolke-cv. **Bureauet kan kun udbetale honorar ved modtagelse af korrekt faktura fra kendt mailadresse.** Tolken skal på fakturaen angive sit **CVR-nr** eller **cpr.nr.** og fulde navn, adresse og bankoplysninger, nummerere og datere fakturaen, skrive 1 måneds betalingsfrist på, oplyse om **opgavens dato, sted og indhold** samt opstille opkrævningen **klart og umisforståeligt**.

Fejlbehæftede fakturaer afvises, afvisningen begrundes kun første gang, og ved gentagen fremsendelse af fejlbehæftet faktura fortaber tolken sit krav på honorar. Svigagtig opkrævning medfører annullering af honorar og evt. retsforfølgelse. Tolke uden fakturaerfaring anbefales at deltage i et af Skats gratis kurser for selvstændige og evt. få et gratis møde hos Skat om tolkens specifikke spørgsmål. Professionel regnskabsbistand og revisionsrådgivning anbefales også. Det er tolkens og kun tolkens ansvar at have kendskab til god regnskabsskik og opstille en korrekt faktura, som Skat kan godtage som dokumentation for tolkens indtægt og bureauets udgift.

14. SKAT OG MOMS

Tolken skal oplyse Skat om sine indtægter fra Tolkene.dk, betale B-skat af de udbetalte honorarer og lade sig momsregistrere ved årlige indtægter fra selvstændig virksomhed over Skats aktuelle bagatelgrænse. Tolken skal selv orientere sig om, hvor grænsen aktuelt går. Bureauet oplyser alle honorarer til Skat og udbetaler honoraret til tolken selv i tolkens eget navn eller firmanavn på tolkens egen bankkonto efter fakturering fra tolkens egen mailadresse.

15. KUNDEKLAUSUL

Tolken skal optræde loyalt og **må ikke tage opgaver for kunden eller brugeren i 2 år efter booking til opgaven**, medmindre andet aftales på skrift. Tolken må ikke give kunden og brugeren sine personlige kontaktoplysninger og skal ved enhver henvendelse fra kunden og brugeren **henvise til bureauet**. Hvis bureauet udleverer kontaktinformationer på tolken og kunden eller brugeren i forbindelse med opgaven, skal den direkte kontakt ophøre ved endt opgave. Det er tolkens ansvar ikke at lade tvivl opstå om sin loyalitet over for bureauet. Kundeklausulen gælder uanset, om bureauet fortsat formidler opgaver til tolken. Brud på kundeklausulen vil blive **retsforfulgt med erstatningskrav, og der vil ske fratræk i udestående fakturaer svarende til det lidte direkte og indirekte tab**.

16. UNDERLEVERANDØRER

Reglerne i aftalen gælder også for underleverandører og deres tolke.

17. Tolken anbefales for sin egen skyld at være tilknyttet flere bureauer og især at søge optagelse på politiets tolkeliste (kontakt: adm-tolk@politi.dk). Tolken er ikke forpligtet til at tage imod tilbudte opgaver. Tolken er meget velkommen til at henvise andre dygtige tolke til bureauet.

Dato:

Tolkens underskrift:

Tolkens navn med blokbogstaver: