

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

PROCOM – Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte

(Stand: November 2025)

I. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln sämtliche Vertragsverhältnisse zwischen der Stiftung PROCOM (nachfolgend «PROCOM») und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend «Kunde») im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen für gehörlose und schwerhörige Menschen.

Als Kunde gilt jede natürliche oder juristische Person, die eine Dienstleistung von PROCOM bestellt oder nutzt, unabhängig davon, ob sie selbst oder ein Dritter (z. B. IV, Versicherung, Behörde) die Vergütung übernimmt.

Dienstleistungen von PROCOM sind insbesondere Dolmetscherdienste, Video- und Textvermittlung, Online-Dolmetschen, Übersetzungen, kulturelle Vermittlung, Notfall- und SMS-Dienste, das Inklusiv-Abo sowie PROCOM NOW.

Mit der Auftragserteilung oder Nutzung einer Dienstleistung erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen AGB. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn sie von PROCOM ausdrücklich und schriftlich bestätigt werden.

Diese AGB gelten für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Vertragsverhältnisse zwischen PROCOM und ihren Kundinnen und Kunden, soweit nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart wird. Ergänzende individuelle Vereinbarungen gehen diesen AGB im Widerspruchsfall vor.

II. Auftragserteilung und Vertragsabschluss

PROCOM nimmt Aufträge – je nach Dienstleistungsart – mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder über digitale Bestellformulare entgegen.

Je nach Art der Dienstleistung entscheidet PROCOM, ob dem Kunden zunächst eine Offerte unterbreitet oder der Auftrag direkt bestätigt wird.

Der Vertrag kommt entweder durch die Annahme der Offerte durch den Kunden oder durch die Auftragsbestätigung durch PROCOM zustande.

Elektronisch übermittelte Bestätigungen und Mitteilungen (z. B. per E-Mail oder Online-Formular) gelten als rechtsverbindlich.

PROCOM behält sich das Recht vor, Aufträge aus organisatorischen, ethischen oder technischen Gründen abzulehnen.

Der Kunde ist verpflichtet, die für die Erbringung der Leistung notwendigen Angaben vollständig und wahrheitsgetreu zu übermitteln.

Änderungen des Leistungsumfangs oder Zusatzaufträge werden mit dem Kunden abgestimmt gemäss Offerte oder individueller Vereinbarung. Alternativ wird der Aufwand anhand der auf der Homepage www.procom.ch im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Preisen verrechnet.

Soweit die Kosten durch Dritte (z. B. IV, Versicherungen, Behörden) übernommen werden, bleibt der Kunde gleichwohl Vertragspartner in Bezug auf die Nutzung der Dienstleistung.

III. Leistungen

PROCOM erbringt Dienstleistungen im Bereich barrierefreier Kommunikation mit höchster Sorgfalt, Professionalität und Vertraulichkeit.

Die Leistungen erfolgen durch qualifizierte, neutrale und der Schweigepflicht unterstehende Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

PROCOM kann für die Erbringung der Dienstleistungen Partnerunternehmen beiziehen.

PROCOM behält sich vor, den Leistungsumfang aus technischen oder organisatorischen Gründen anzupassen oder zu unterbrechen (z. B. Wartungsarbeiten, Sicherheitsupdates).

Ein Anspruch auf die Zuteilung bestimmter Personen für die Dolmetscherdienstleistung besteht nicht.

IV. Preise und Abrechnung

Die Vergütung erfolgt gemäss den jeweils veröffentlichten Preisen auf der PROCOM-Website: www.procom.ch, sofern in der Offerte oder individuellen Vereinbarung mit dem Kunden keine anderweitigen Preise vereinbart wurden. Soweit anwendbar, erfolgt die Vergütung im Rahmen des Leistungsauftrags des Bundesamts für Sozialversicherungen (BSV).

Bei einem Einsatz, welcher über Mittag stattfindet (11:45 – 13:45 Uhr inkl. Reisezeit) und Abends (17:30 – 20:00 Uhr inkl. Reisezeit), wird eine Mahlzeitenpauschale verrechnet.

Ist eine An-/Abreise der dolmetschenden Person mit den öffentlichen Verkehrsmitteln nicht mehr möglich oder auf Grund eines Nachfolgeeinsatzes nicht sinnvoll, sind die Übernachtung sowie die Übernachtungskosten der dolmetschenden Person durch den Kunden zu organisieren resp. zu übernehmen.

PROCOM ist berechtigt, Preise bei veränderten Markt- oder Kostenbedingungen mit einer Vorankündigung von 30 Tagen anzupassen.

Sofern keine Kostenübernahme durch Dritte erfolgt, ist der Kunde, welcher die Dienstleistung in Auftrag gibt, zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet.

Reise- und Wartezeiten gelten als Arbeitszeit, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Spesen können separat verrechnet werden.

Rechnungen sind innert 30 Tagen zu bezahlen. Bei Zahlungsverzug können Mahngebühren und Verzugszinsen (5%) erhoben werden.

Alle Preise verstehen sich exklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer, soweit diese anfällt.

Rechnungen können elektronisch übermittelt werden und gelten mit dem Versand als zugestellt.

V. Änderungen, Absagen und Verschiebungen

Änderungen oder Absagen müssen so früh wie möglich, spätestens 72 Stunden vor Einsatzbeginn, gemeldet werden.

Bei kurzfristigeren Absagen (weniger als 72 Stunden) verrechnet PROCOM den vollen Einsatz. PROCOM behält sich das Recht vor, bereits entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

PROCOM behält sich vor, Einsätze aus wichtigen Gründen (z. B. Krankheit, technische Störung, höhere Gewalt) zu verschieben oder abzusagen.

Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturereignisse, behördliche Anordnungen, Pandemien, Arbeitskonflikte, Strom- oder Internetausfälle.

Bei wiederholten kurzfristigen Absagen kann PROCOM zukünftige Aufträge ablehnen.

VI. Datenschutz und Vertraulichkeit

PROCOM schützt personenbezogene Daten gemäss dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG).

Dolmetschende und Mitarbeitende unterstehen der Schweigepflicht.

PROCOM trifft angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen, um Personendaten vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Missbrauch zu schützen.

Alle im Rahmen eines Auftrags übermittelten Informationen und Daten werden vertraulich behandelt; diese Verpflichtung gilt zeitlich unbeschränkt, auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Weitere Informationen zum Datenschutz finden sich in der Datenschutzerklärung von PROCOM auf www.procom.ch.

VII. Haftung

PROCOM haftet nur für Schäden, die nachweislich durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstanden sind.

Für indirekte Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn wird keine Haftung übernommen.

Für technische Störungen, Ausfälle von Drittanbietern, Netzausfälle sowie der Verschiebung und Absage von Einsätzen aus wichtigen Gründen besteht keine Haftung.

Eine Haftung für das Verhalten von Hilfspersonen im Sinne von Art. 101 OR wird ausgeschlossen.

PROCOM übernimmt keine Haftung für Datenverluste oder Störungen, die ausserhalb ihres Einflussbereichs liegen.

VIII. Nutzung digitaler Dienste

Die Nutzung digitaler Dienste von PROCOM setzt die Einhaltung der jeweiligen Nutzungsbedingungen voraus.

PROCOM kann den Zugang zu digitalen Diensten aus Sicherheits- oder Wartungsgründen vorübergehend einschränken.

Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und Missbrauch zu vermeiden.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Systeme gegen unbefugten Zugriff zu schützen und sicherzustellen, dass seine Endgeräte und Verbindungen den aktuellen Sicherheitsstandards entsprechen.

IX. Widerruf und Vertragsbeendigung

Der Kunde kann einen Auftrag bis zur Erbringung der Leistung widerrufen. Bereits entstandener Aufwand ist gemäss den Regelungen in diesen AGB zu vergüten.

PROCOM kann den Vertrag aus wichtigen Gründen, insbesondere bei Missbrauch der Dienste oder Verletzung dieser AGB, mit sofortiger Wirkung beenden.

Nach Vertragsbeendigung werden allfällige personenbezogene Daten gemäss den Datenschutzbestimmungen gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen. Bereits fällige Forderungen bleiben unberührt.

X. Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Dienstleistungen

PROCOM bietet verschiedene Dienstleistungen im Bereich der barrierefreien Kommunikation an, darunter Dolmetscherdienste vor Ort und online, Video- und Textvermittlung, Übersetzungen, kulturelle Vermittlung, Notfall- und SMS-Dienste, Inklusiv-Abos und PROCOM NOW.

Die Leistungsbeschreibungen, technischen Voraussetzungen und geltenden Tarife sind auf der Website www.procom.ch veröffentlicht und bilden integrierenden Bestandteil dieser AGB.

Bei Widersprüchen zwischen den AGB und den online veröffentlichten Dienstleistungsbeschreibungen gelten letztere.

XI. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt eine Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahekommt.

Dasselbe gilt sinngemäss im Falle von Regelungslücken.

XII. Schlussbestimmungen

PROCOM behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Änderungen werden auf der Website www.procom.ch veröffentlicht und treten mit ihrer Publikation in Kraft.

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Für Übersetzungen dieser AGB in andere Sprachen ist die deutsche Fassung massgebend.

Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht. Gerichtsstand ist Olten.