



ALLMÄNNA VILLKOR TOLKFÖRMEDLING

Dessa villkor gäller mellan Språkservice Sverige AB, 556629–1513, och tolk vid förmedling och utförande av tolkuppdrag.

1. Definitioner

"Avtal" dessa villkor inklusive tillhörande bilagor *Tjänstebilaga, Integritetspolicy tolk* och *Informationssäkerhet och personuppgifts-behandling vid tolkförmedling* samt i förekommande fall uppdragsvillkor (se definition nedan).

"Tolk" Uppdragstagare och part till detta avtal som accepterar och utför tolkuppdrag via Språkservice.

"Språkservice" Språkservice Sverige AB, 556629–1513, och part i detta Avtal

"Avvikelse" agerande i strid mot avtal, såsom exempelvis utebliven leverans eller försening.

"Uppdragsvillkor" särskilda avtalsvillkor som ska tillämpas på specifika uppdrag/tolkanvändare. Uppdragsvillkor finns tillgängliga på Språkservice Online.

2. Tolk som uppdragstagare

I egenskap av uppdragstagare faller Tolk inte inom ramen för anställning, dock betalar Språkservice försäkring, för tolk med F- eller A-skattsedel, som täcker olycksfall till och från uppdrag. Vidare betalar Språkservice sociala avgifter som gäller för Tolk med innehavande av A-skattsedel.

Utbetalning av ersättning sker efter att Tolk rapporterat sina utförda uppdrag till Språkservice. Tolk som är godkänd för F-skattsedel får en självfaktura utställd av Språkservice och ansvarar själv för reglering av lagenliga avgifter och skatter.

3. Tolks ansvar

3.1 Allmänt

Tolk ska utföra alla uppdrag i enlighet med detta Avtal, Kammarkollegiets tolkföreskrifter (paragraferna 13–17) samt God tolksed, varvid Tolk särskilt erinras gällande jävsbestämmelser och tillämplig lagstiftning avseende sekretess och tystnadsplikt. Tolk ska även följa vad som får anses utgöra Kammarkollegiets praxis samt vad som anses vara "best practice" vid tolkning.

Tolk med F-skattsedel är skyldig att ha för tolkuppdrags utförande erforderlig ansvarsförsäkring.

Tolk ska vid utförande av uppdrag vara tillgänglig i tid före uppdraget påbörjas samt i övrigt uppträda på ett korrekt och redligt sätt. Tolk får inte utföra uppdrag under påverkan eller tecken på tidigare användning av illegala droger eller alkohol. Tolk som inte är auktoriserad ska vartannat år eller på begäran förevisa utdrag ur belastningsregistret.

Tolk ska tillse att dennes tolkprofil och kontaktuppgifter är uppdaterade. Tolk ska alltid använda senaste version av Språkservice tolkapplikation eller motsvarande tjänster som Språkservice använder. Se även punkten 6 nedan gällande planerade uppehåll. Vidare ska tolk även tillse att dennes tolkbricka är uppdaterad med aktuell information. Tolk åtar sig även att ta del av information som publiceras på Språkservice online eller skickas via e-post.

Tolk är införstådd med och godtar att genom att acceptera ett uppdrag förmedlat av Språkservice förbinder sig Tolk att utföra uppdraget i enlighet med uppdragsförfrågan och dess bekräftelse, detta Avtal samt eventuella särskilda villkor specifik för viss kund s.k. Uppdragsvillkor. Det är alltid den version av Avtalet som är gällande vid respektive uppdrags accepterande som är gällande mellan parterna för respektive uppdrag.

3.2 Särskilda bestämmelser vid kontakttolkning

Tolk ska bära Språkservice tolkbricka väl synlig och vid begäran kunna legitimera sig. För det fall Tolk innehar Kammarkollegiets tolkbricka ska även denna bäras.

Medhavd mobiltelefon får inte på något sätt störa under tolkningstiden. Vid användning av mobiltelefon som hjälpmedel under tolkningen ska detta syfte tydligt framgå för dem som närvarar vid tolkningen.

Tolk ska inte bära parfym eller andra starkt parfymerade hygienprodukter vid utförande av uppdraget.

Tolk ska inte röka i direkt anslutning före påbörjande av uppdrag.

Tolks klädsel ska följa klädkod på den arbetsplats, myndighet eller motsvarande som uppdraget utförs på.

3.3 Särskilda bestämmelser vid telefontolkning

Accepterade uppdrag ska utföras inom EU.

Tolk ska placera sig så att denne kan tolka ostört och på ett sätt som garanterar en konfidentiell och rättssäker tolkning.

Tolk ska tolka klart och tydligt, vilket är extra viktigt när tolkning sker via telefon.



Tolk ska alltid uppmärksamma Språkservice kund om ljudkvaliteten eller uppkopplingen är bristfällig. Detta då det är Tolks ansvar att denne ska kunna tolka allt som sägs.

Tolk ska alltid finnas tillgänglig under hela den bokade uppdragstiden.

Tolk ska ha ordlista, dator och eventuellt andra hjälpmedel tillgängliga innan uppdraget påbörjas.

Tolk ska stämma av uppdragstiden med kund både vid start och efter avslutad tolkning.

4. Tilldelning av uppdrag

Antal tolkuppsdrag som inkommer till Språkservice per dag varierar och är beroende av marknadens efterfrågan på Språkservice tjänster. Språkservice kan därför inte förbinda sig att förmedla tolkuppsdrag till Tolk. Tolk ersätts på frilansbasis i enlighet med detta Avtal samt eventuella Uppdragsvillkor.

Det är Tolks ansvar att tillse att dennes tolkprofil och schema alltid är uppdaterat på webbtjänsten Språkservice online.

Om inget annat anges i Avtalet eller i en specifik beställning utgår Språkservice alltid efter principen att tillsätta uppdrag med högsta tillgängliga kompetens. Därutöver beaktas närhetsprincipen vid platstolkningsuppdrag samt erfarenhet och leveranssäkerhet.

Det står alltid Tolk fritt att välja om denne vill avböja eller acceptera ett uppdrag.

5. Acceptera uppdrag

Innan Tolk accepterar ett uppdrag ska hen alltid noggrant läsa igenom vad som anges i uppdragsförfrågan och på ett insiktsfullt sätt bedöma sin egen kapacitet för uppdraget såväl kompetensmässigt som lämplighetsmässigt. Om Tolk är osäker beträffande sin lämplighet och kompetens för ett specifikt uppdrag ska denne alltid överväga att tacka nej.

Tolk ska även alltid, om förutsättningar för det ges vid förfrågan, bedöma om ett uppdrag kan innebära jäv innan det accepteras. Vid risk för jäv ska Tolk avstå från att acceptera uppdraget. Om uppdrag accepteras av Tolk trots risk för jäv och Tolk entledigas från aktuellt uppdrag, på grund av jäv, kommer Språkservice att begära ersättning från Tolk för den eventuella merkostnad och skada som det orsakar Språkservice.

Ett uppdrag anses accepterat av Tolk när denne anmält sig tillgänglig (uppdrag som exempelvis har förmedlas via TolkaNu) eller accepterat en uppdragsförfrågan via en av Språkservice förfrågningskanaler. Uppdragsförfrågningar som

erbjuds via telefonsamtal från Språkservice anses accepterade när Tolk muntligt tackat ja. Skriftlig kopia på gjord muntlig bekräftelse skickas därefter till Tolk via e-post.

När tolk accepterat ett uppdrag är hen skyldig att vara tillgänglig för Språkservice kund under hela den avtalade tiden.

Genom att acceptera ett uppdrag förmedlat av Språkservice förbinder sig Tolk att utföra uppdraget i enlighet med uppdragsförfrågan och bekräftelse, detta Avtal samt eventuella Uppdragsvillkor såvida hinder enligt god tolksed ej föreligger. Det är alltid den version av Avtalet som är gällande vid respektive uppdrags accepterande som är gällande mellan parterna för respektive uppdrag.

6. Planerade uppehåll

Planerade uppehåll att åta sig och utföra uppdrag, såsom exempelvis längre uppehåll under sommarmånaderna, juledighet etc. ska skyndsamt noteras av Tolk i Språkservice Online så snart denne får kännedom om detsamma.

7. Avboka accepterade uppdrag

7.1 Tolk avboka

Anmälan om förhinder om att utföra accepterat uppdrag ska alltid göras så snart som möjligt till Språkservice och endast via telefon, 0770-457 458 eller via Språkservice tolkapplikation.

I de fall Tolk väljer att avboka ett accepterat uppdrag utan att Språkservice hittat en ersättare betraktas avbokningen som otillåten och särskilda villkor i eventuella Uppdragsvillkor kan komma att tillämpas. Språkservice ska dock vid varje enskild avbokningsförfråga i skälig omfattning försöka att tillsätta aktuellt uppdrag med likvärdig ersättare.

Avseende hastigt uppkommen sjukdom eller annan form av berättigad frånvaro (exempelvis vård av barn) så utgör det giltigt skäl för Tolk att avboka accepterade uppdrag om inget annat anges. Notera dock att dokumentation till styrkande av frånvarons giltighet kan komma att begäras och att det åligger Tolk att vid förfrågan tillhandahålla detta.

7.2 Språkservice avboka

Om Språkservice avboka ett uppdrag kvarstår tolkens rätt till ersättning för uppdraget under förutsättning att avbokning meddelas senare än i respektive Uppdragsvillkor angivna tidsfrister.

Om Tolk vid sen avbokning yrkar ersättning för kostnader utöver arvode avseende bokad tid för uppdragets utförande, ska detta meddelas Språkservice omgående, dock senast 10 dagar efter uppdraget avbokades. Yrkande om ersättning ska skickas till e-postadress ekonomi@sprakservice.se.



8. Överlåtelse av uppdrag

Tolk kan inte överlåta accepterade uppdrag till annan utan att i förväg inhämta Språkservice godkännande. Uppdrag anses inte överlåtet förrän dess att ersättande Tolk har mottagit uppdragbekräftelse från Språkservice.

9. Avvikelse

Avvikelse kan leda till olika följder beroende på avvikelsens karaktär, omständigheterna i det enskilda fallet samt Tolks eventuellt tidigare avvikelser. Avvikelse kan resultera i temporär eller permanent avstängning, skyldighet att ersätta för avvikelse (vite) alternativt att Språkservice väljer att avsluta samarbetet med Tolk.

Språkservice utreder samtliga inkomna avvikelser och ger alltid Tolk möjlighet att yttra sig. Tolk ska svara på utsänd e-post inom i avvikelseinformationen angiven tidsfrist. Svar ska vara sakligt och utförligt till möjliggörande av en rättvis och korrekt bedömning av Språkservice. Svarar Tolk inte inom angiven tid gör Språkservice sin bedömning baserat på de uppgifter som lämnats av Språkservices kund samt eventuella övriga kända omständigheter.

10. Redovisning av utförda uppdrag

Vid platstolkningen, innan Tolk lämnar, ska tolkanvändare (Språkservice kund) skriva under Tolks rekvisition på fysiskt papper eller e-kvittens. Notera dock att vissa tolkanvändare har avvikande rutiner. Tolk ska redovisa utförda uppdrag i enlighet med uppdragets faktiska omständigheter (reseersättning, utlägg och sluttid m.m.) som godkänts av kund. Lunchuppehåll/rast är inte ersättningsgrundande och Tolk ska uppgge eventuell lunchuppehåll/rast när uppdraget redovisas.

Om Tolk tillämpar e-kvittens redovisas uppdraget per automatik i samband med att e-kvittensen bekräftas av tolkanvändaren. I annat fall ska uppdrag redovisas omgående efter att ett uppdrag har slutförts. Distanstolkningsuppdrag: Ska redovisas inom 48 timmar från uppdragets sluttid. Avges redovisning inte i rätt tid kommer uppdraget att redovisas per automatik enligt med i bokningen angivna förutsättningar. Platstolkningsuppdrag: Ska redovisas inom 96 timmar från uppdragets sluttid. Om kl. 00:01 den 3:e i varje månad infaller före det att de 96 timmarna har passerat är det i stället den 3:e kl. 00:01 som gäller som sluttid för redovisning av uppdraget. Avges redovisning inte i rätt tid kommer uppdraget att redovisas per automatik enligt med i bokningen angivna förutsättningar.

Vid för sent redovisade uppdrag kan Tolk inte längre begära eller erhålla ersättning för eventuellt utlägg, restid etc. För undanröjande av tvivel så innebär oredovisade eller för sent redovisade

uppdrag, att Tolk förstår och accepterar att denne inte längre har något krav (som går utöver i bokningen angivna förutsättningar) gentemot Språkservice. Avsteg kan komma att göras om det i ett enskilt fall skulle anses oskäligt att tillämpa denna redovisningsbestämmelse.

Om papperskvittens har använts ska redovisning ske i enlighet med denna. Uppdrag redovisas via Språkservice Online alternativt via Språkservice tolkapplikation. Vid önskemål om manuell prissättning med papperskvittens via e-post eller post har Språkservice rätt att ta ut en administrativ avgift, se [Bilaga 1](#).

Tolk ska på begäran och inom angiven tidsfrist uppvisa kvittens och eventuella utläggsskvitton som styrker redovisningen. Om efterfrågat underlag inte uppvisas har Språkservice rätt att neka Tolk yrkad ersättning för utlägg. Tolk är skyldig att spara originalkvitto samt eventuella utläggsskvitto i minst två år från redovisningstillfället.

Tolk ger Språkservice rätt att genomföra stickprovskontroller och korrigera uppgifter som är uppenbart felaktiga alternativt orimliga, både innan och efter Tolk erhållit sin ersättning. Vid upprepade (två eller fler) felaktiga redovisningar debiteras en administrativ avgift på 1000 kr per felaktigt redovisat uppdrag.

11. Utbetalning av ersättning

Ersättning utbetalas enligt redovisade uppgifter och de vid uppdragets accepterade Avtals- och Uppdragsvillkoren.

Uppdragsspecifikation eller fakturaunderlag gällande föregående månad publiceras på Språkservice online senast den 20:e varje månad. Tolk ska kontrollera specifikationen/underlaget och vid eventuella frågor eller anmärkningar kontakta Språkservice senast inom 10 arbetsdagar.

Uppdrag rapporterade före sista redovisningsdagen utbetalas den 25:e nästkommande månad. Om den 25:e infaller en helgdag sker utbetalning vardagen närmast före helgdagen.

12. Vite

Språkservice kan debitera Tolk vite vid Tolks avvikelse. Notera att vite endast debiteras Tolk om kund faktiskt har begärt det från Språkservice. För mer information om vilka avvikelser som kan föranleda sanktioner, se respektive uppdrags Uppdragsvillkor som finns tillgängliga i webbtjänsten Språkservice online.

Vitesersättningen som Tolk kan komma att få betala avräknas vid nästkommande utbetalning eller påförs Tolk genom betalningsanmodan.



13. Uppsägning

Språkservice äger rätt att avsluta samarbete med omedelbar verkan vid allvarlig eller upprepade avvikelser eller annan omständighet som bedöms vara av vikt för samarbetet eller någon omständighet som är hänförlig till Tolks person och som kan ifrågasätta dennes lämplighet och redlighet.

Tolks uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen till tkkr@sprakservice.se. Språkservice uppsägning av Avtal med Tolk sker genom e-postmeddelande till adress som Tolk registrerat hos Språkservice. Meddelandet anses alltid mottaget av Tolk fem kalenderdagar efter att e-post skickats av Språkservice.

14. Immateriella rättigheter m.m.

Språkservice äger rättighet till alla immateriella rättigheter och tekniska lösningar i och i anslutning till webbtjänsten Språkservice online, tolkapplikationen samt vid var tid tillkommande funktionalitet etc. eller innehåll i desamma samt till alla nyutvecklade tjänster, funktioner och kommunikationskanaler.

Tolk äger endast rätt att få tillgång till webbtjänsten Språkservice online och övriga relevanta tjänster under detta Avtals giltighetstid. Upphör Avtalet att gälla, oavsett skäl, har Tolk således inte rätt att logga in eller på annat sätt bereda sig tillgång till Språkservice tjänster och funktioner.

Språkservice lämnar inga garantier till Tolk avseende driftsäkerhet, support etc. avseende Språkservice webbtjänster med anledning av eller i anslutning till detta Avtal.

Tolk äger inte rätt att utan Språkservice skriftliga godkännande använda Språkservice logotype eller på annat sätt identifiera Språkservice gentemot andra i eget marknadsföringssyfte eller annat syfte som på något sätt kan misskreditera Språkservice.

15. Övrigt

Språkservice förbehåller sig rätten att utan skäl ändra i detta Avtalsvillkor. Tolk informeras om kommande ändringar via webbtjänsten Språkservice online. Aviserade ändringar träder i kraft fjorton (14) kalenderdagar efter att de har publicerats på webbtjänsten Språkservice online. Om Tolk inte accepterar aviserade ändringar har denne rätt att avsluta samarbetet till omedelbart upphörande och är då inte heller berättigad till att erhålla förfrågningar om nya uppdrag från Språkservice. Om Tolk inte säger upp Avtalet innan utgången av ovan angiven aviseringstid av ändringar och tillägg så anses Tolk ha accepterat gjorda tillägg och ändringar.

Språkservice tar inte ansvar för fel, skada eller annat som uppstår på grund av omständigheter utanför Språkservice kontroll, så kallad force majeure. Det kan till exempel vara krig, eldsvåda, strömbrott, annan form av avbrott eller brist i digital infrastruktur, myndighetsbeslut etc.

Om domstol eller annan myndighet anser en eller flera klausuler i detta Avtal ogiltiga eller utan verkan så ska det inte påverka giltigheten av Avtalets övriga villkor.

16. Personuppgifter

Språkservice är personuppgiftsansvarig för behandling av Tolks personuppgifter inom ramen för detta Avtal samt de personuppgifter som Tolk får tillgång till vid uppdragsförfrågan, uppgifter som är nödvändiga för att utföra uppdraget samt behandling av personuppgifter i samband med redovisning av uppdraget till Språkservice.

Information om Språkservice behandling av Tolks personuppgifter framgår av Integritetspolicy Tolk, [bilaga 2](#).

För riktlinjer och instruktion gällande behandling av personuppgifter vid utförande av uppdrag under Språkservice överinseende, se [bilaga 3](#).

17. Lagval och tvist

Svensk rätt ska gälla för och tillämpas på detta Avtal. Tvist med anledning av eller i anslutning till detta Avtal ska prövas av allmän domstol med Malmö tingsrätt som första instans. Utan att det påverkar ovanstående forumbestämmelse får Språkservice vid indrivning av fordringar med anledning av eller i anslutning till detta Avtal göra det även via inkassobolag, Kronofogden eller annan behörig myndighet.

**BILAGA 1 – Tjänstebilaga**

Tjänst	Pris (exkl. moms)
Startpaket tolk inklusive tolkbricka	0:-
Språkservice Online	0:-/månad
TolkaNu	0:-/månad
Språkservice Tolkapp	0:-/månad
Förmedlingsavgift	0:-/månad
Support tolkadministration	0:-/månad
Valideringsintyg tolkkompetens	0:-/gång
Förändring av beskattningsform	0:-/gång
Anlitarintyg	0:-/styck
Arbetsgivarintyg	0:-/styck
Övriga intyg	0:-/styck
Korrigerig av uppdragsersättning	0:-/uppdrag
Manuell redovisning av rekvisition/kvittens	45:-/uppdrag
Ersättning vid förlust av tolkbricka	95:-/styck

BILAGA 2[Integritetspolicy tolk](#)**BILAGA 3**[Informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling vid tolkförmedling](#)