

# BESTÄLLNING AV TOLK - TVÅ OMRÅDEN

Skriv ut och  
sätt upp på  
anslagstavlan!

## 1. TELEFONTOLK

Beställning görs hos nummer 1 i första hand. Kan inte nummer 1 leverera frågar du som beställare företag nummer 2 osv.

FÖRETAG	FÖRMEDELINGSavgift
1. Tolkresurs	15 kr
2. Lingua	29 kr
3. Gävleborgs Tolkservice	130 kr
4. Hero Tolk (fd Adman)	1 kr
5. Stockholms Tolkförmedling	29 kr
6. Gävle Tolkjour	72 kr

## 2. PLATSTOLK

Vid bokning av platstolk får du frågå rangordningen utifrån din verksamhets behov eller klientens enskilda individuella behov vid det specifika tillfället tolkningen äger rum.

FÖRETAG	FÖRMEDELINGSavgift
1. Gävleborgs Tolkservice	130 kr
2. Hero Tolk (fd Adman)	17 kr
3. Gävle Tolkjour	103 kr
4. Tolkresurs	14 kr

Observera att rangordningen kan komma att ändras under avtalstiden.

**Denna rangordning är aktuell fr.o.m 2017-11-27**

Vid beställningar som görs mellan kl. 17-07 samt helger har leverantören rätt att höja förmedlingsavgiften med 20 kronor.

## KONTAKTUPPGIFTER

Avtal	Företag	Telefonnr	Mail för beställning	Webbokningssystem	Mail för avvikelser
7738	Hero Tolk (fd Adman)	010-5509715	tolkbestallning@herotolk.se	www.herotolk.se	info@herotolk.se
7736	Gävleborgs Tolkservice	026-10 60 25	info@gavleborgstolkservice.se	www.tsronline.se	info@gavleborgstolkservice.se
7735	Gävle Tolkjour	026-68 53 08	gavle@tolkJour.se	https://tolkformedling.se	anna@tolkJour.se mjf@tolkJour.se, christina@tolkJour.se
7734	Lingua	08-41096300	kundservice@linguacom.se	https://tsronline.se/	renato@linguacom.se
7740	Stockholms Tolkförmedling	026-420 33 20	boka.norr@transcom.com	http://www.transvoice.se/Boka-tolk/	kvalitet.transvoice@transcom.com
7737	Tolkresurs	0771- 850058	info@tolkresurs.se	www.tolkresurs.se	info@tolkresurs.se

### KUNDTJÄNST

Företagen ska vara tillgängliga via telefon och mail minst alla vardagar mellan klockan 08.00-17.00. Samtal ska besvaras inom 3 minuter.

### VITE

I de fall tolkningen ej uppfyller kraven i avtalet ska du meddela företaget detta (genom en avvikelse). Företaget ska då inte skicka någon faktura på ersättning till tolken.

### AVTALEN

Avtalen i sin helhet finner du i avtalsdatabasen via denna sida:  
<http://www.inkopgavleborg.se/Bestallare/Avtalsinformation/>

### FRÅGOR

Vid frågor gällande avtalet, kontakta Sandra Stark, upphandlare Inköp Gävleborg  
sandra.stark@inkopgavleborg.se  
010-471 30 25

### AVVIKELSER

När ett uppdrag inte utförts på rätt sätt ska du som beställare skriva en avvikelse och skicka till leverantören. Det är viktigt att avvikelser skrivs, då dessa kommer användas vid utvärdering av tolkförmedlingarna.

Avvikelser kan röra

- Brister i tolkningen (språk kvalitet, störande ljud etc.)
- Försenad eller utebliven tolk
- Brister i tolkförmedlingen (felaktig/försenad bekräftelse, felaktig faktura, håller ej svarstider etc.)

Avvikelser skrivs antingen i webbokningssystemet eller i ett mail till företaget. Ange kundnummer, beställningsnummer/leveransnummer och beskriv lite kort vad avvikelser rör. En avvikelse ska besvaras inom 5 arbetsdagar.