

Retningslinjer/Reklamation BE communication

1. Når du sender en tekst

Når du vælger at benytte BE communication som ”**din professionelle kommunikationspartner**” og sende en tekst til oversættelse, er proceduren følgende:

- **Tekstformat** - som kunde kan du spare penge, hvis du leverer dit materiale i kendte formater, som f.eks. Excel, Word, PDF, InDesign-filer i både *.inx-format og *.idml-format. Andre dokumenter, som f.eks. billedfiler, scannede filer kan være vanskelige eller i værste fald umulige at redigere i, og derved skal oversætteren skrive hele dokumentet om (*hvilket indebærer ekstra betaling*).
- **Send gerne links, billeder og sprogtermer/lister med.** Jo flere links, billeder og termer vi får tilsendt, sammen med dokumentet, jo bedre bliver kvaliteten i forhold til at ramme virksomhedens kultur og sprog. Hvis I har brug for at vi udformer en termliste er dette en mulighed (*mod betaling*).
- **Leveringsdato** – fortæl os, hvornår du skal have teksten retur. (På den måde kan vi bedre planlægge vores arbejdsgange og overholde jeres deadline, især hvis den oversatte tekst skal leveres videre til andre i processen).

Hasteopgaver - er der tale om en større mængde tekst, er det hensigtsmæssigt at henvende sig i god tid (*ellers kan der pålægges et hastegebyr*).

Weekend og ferier – Ønsker du teksten oversat op til weekend og ferier, kan der pålægges et ekstra gebyr.

Kildetekst - Lad os tjekke kvaliteten af den kildetekst, du skal have oversat. Jo mere korrekt kildeteksten er, desto bedre bliver oversættelsen. (*Mod ekstra betaling*).

Formidsk omkostningerne – saml flere sprog samme sted. Dette er med til at bevare overblikket og vedligeholde en høj ensartet kvalitet.

2. BE communication sender teksten videre til professionel modersmålsoversætter

BE communication sender derefter dokumentet til særligt udvalgt professionel modersmålsoversætter, som derefter går i gang med opgaven.

BE communication garanterer følgende:

- Oversætteren er modersmåls-oversætter
- Oversætteren har en højere formel sproglig uddannelse / tit og ofte flere sprog.
- Oversætteren har været professionel dokumenteret oversætter i mere end 5 år.

BE communication garanterer, at oversætteren, når denne modtager dokumentet, gennemgår teksten professionelt, sprogbehandler teksten, så den fremstår optimalt på det nye sprog, og afleverer den oversatte tekst i et layout, der ligger så tæt på originalteksten som muligt. Med mindre der er specielle ønsker.

3. Efter modtagelse af oversat tekst

Hvis du efter modtagelse af teksten finder ord og sætninger, som du ønsker at få ændret i den oversatte tekst, bedes du markere dette med gult i teksten og anføre, hvad det er du ønsker ændret. Derefter retter vi til og sender retur.

Dette gælder dog ikke, hvis det er på grund af fejl og mangler i kildetekst eller hvis vi modtager anmodningen 14 dage efter levering (så påføres der ekstra gebyr for rettelserne).

Dette gælder ikke reklamation (hvor der er fejl og mangler i den oversatte/leverede tekst fra BE communication), her henviser vi til punkt 5.

4. Efterfølgende opsætning af tekst

Når den oversatte tekst er godkendt, kan teksten opsættes i andet layout.

Hvis du vil være 100 % sikker på, at den oversatte tekst er korrekt opsat på en hjemmeside eller brochure, bør du overveje at lade os gennemgå teksten efter opsætningen.

Derfor **tilbydes du en ekstra gennemgang af den opsatte oversatte tekst for at sikre, at kvaliteten bibeholdes** (for at fange tastefejl, orddelinger eller ændringer/indsat tekst i den allerede behandlede tekst).
Obs. Dette gælder dog ikke ny tekst, det gælder KUN den tekst BE communication har leveret.

5. Reklamation

Kontakt os hurtigst muligt, hvis der er fejl og mangler i den oversatte/leverede tekst fra BE communication. Herefter er det vores pligt, at fejlen løses inden for "rimelig tid". Rimelig tid vil afhænge af situationen, men som tommelfingerregel være højst et par uger.

Sker det ikke, kan du kræve dine penge retur, eller et passende afslag i prisen.

BE communication sikrer dig den bedste kvalitet.



Vi er først tilfredse, når du er det!