

Retningslinjer, Reklamation og GDPR BE communication, samt Drift, Vilkår og Ansvarsfraskrivelse.

GDPR - Persondataforordningen af 25. maj 2018

Når du godkender eller køber en ydelse hos BE communication.

Opgaver/ordre og håndtering!

I forbindelse med persondataforordning, får du hermed oplysning om hvilke oplysninger som indgår i løsningen af opgave/ordre hos BE communication.

Det drejer sig om de oplysninger, du videregiver til BE communication i form af navn, adresse, telefonnummer og mailadresse, som bruges til fakturering og andet, som vil indgå i løsningen af opgaven/orden.

Når du godkender eller køber en ydelse hos BE communication accepterer du, at BE communication bruger de ovennævnte oplysninger i forbindelse med løsningen af opgaven/orden.

I Persondataforordningen skelnes der mellem personfølsomme oplysninger og andre oplysninger.

Du accepterer desuden at BE communication fungerer som formidler og derved benytter leverandører, medarbejdere og andre samarbejdspartnere som kan modtage personfølsomme oplysninger som er nødvendige for at opgaven/ordren udføres. Det gælder især oversættelse af legaliseret dokumenter (attester), kontrakter, CV, ansættelsespapirer etc. Med mindre andet er aftalt, accepterer du at både almindelige personoplysninger og personfølsomme oplysninger udveksles via ikke krypteret E-mails og deling via Dropbox til BE communications leverandører/medarbejdere og samarbejdspartnere. BE communication er dog IKKE ansvarlig for at disse tredjeparter overholder persondataforordningen.

For de personfølsomme oplysninger kan der være særskilte meget skrappe krav bl.a. i form af særskilt samtykke. Derfor garanterer BE communication følgende:

Vi opbevarer dine (kundens) oplysninger fortroligt og med tavshedspligt.

VI vil efter endt opgaveløsning opbevare mailveksling sikkert og fortroligt.

Filer

Efter endt opgaveløsning og betaling af faktura vil filerne blive slettet fra BE Communications arbejdscomputer. De filer du deler fx via Dropbox, skal du selv sørge for at slette eller slette BE Communications adgang til din Dropbox.

De filer BE communication deler med en leverandør eller samarbejdspartnere som udfører opgaven/ordren kan være gemt i op til 3 år hos den pågældende leverandør, især når det også gælder termlister og databaser som i fremtiden skal bruges til udførelse af opgave/ordre for selvsamme kunde. Hvis I beder om at filerne IKKE skal gemmes sletter vi filerne med det samme, både på computer og Dropbox.

Du kan til hver en tid få oplysning om, hvilke oplysninger BE communication har liggende om dig, lige som du kan benytte dig af retten til at blive glemt, dvs. bede BE communication slette alle oplysninger om dig, undtaget de oplysninger, som er brugt til tidligere fakturering – disse er omfattet af regnskabslovgivningen.

Retningslinjer

1. Når du sender en tekst

Når du som kunde vælger at benytte BE communication som leverandør af enten oversættelser, korrektur og eller evt. tilretning af eksisterende tekst og derved er modtager af disse ydelser, 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 arbejds gange 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).

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

2. Tilbud og overslag

Når vi sender et overslag, er det et skøn over, hvad opgaven vil koste dig som kunde og det er afgivet uden binding for BE communication.

Tilbudsgivning er afgivet af BE communication og har, med mindre andet er anført i tilbuddet, en gyldighed på, én måned fra den dato tilbuddet er dateret.

Ændringer i et eksisterende tilbud skal være skriftlige for at være bindende for BE communication. Det ændrede tilbud skal derefter betragtes som et nyt tilbud, og det oprindelige tilbud vil derfor ikke længere være gyldigt.

Ved din (kunden) mundtlige eller skriftlige accept af tilbud, udgør dette et aftalegrundlag imellem dig (kunden) og BE communication.

3. Indgåelse af aftale/Ændringer i indgåede aftaler.

Hvis du (kunden) afgiver en ordre uden at der forud foreligger et tilbud fra BE communication, danner de enhedspriser som BE communication har på det pågældende tidspunkt sammen med en evt. ordrebekræftelse fra BE communication aftalegrundlaget.

Ændringer til allerede afgivne ordrer skal af dig (Kunden) meddeles til BE communication skriftligt, og i det omfang, allerede udført oversættelsesarbejde bliver overflødiggjort, har BE communication krav på betaling herfor til de enhedspriser, der var gældende for den oprindelige ordre.

Hvis ændringen fører til en reduktion af ordren, og BE communication allerede har reserveret personale eller leverandører til udførelse af ordren (opgaven), har BE communication ret til at kræve betaling for den oprindelige ordre i det omfang det pågældende personale (leverandører) ikke kan om disponeres.

4. Alt efter hvilken opgave – Oversættelse – Korrekturlæsning – Tilretning eller revision af eksisterende tekst – Legaliseret oversættelse sender BE communication teksten videre til leverandøren (professionelle modersmålsversætter)

Efter indgåelse af aftale sender BE communication teksten/dokumentet til særligt udvalgt professionel modersmålsversætter eller legaliseret translatør, som derefter går i gang med opgaven.

BE communication garanterer følgende:

- **Leverandøren er modersmålsversætter eller uddannet translatør**
- **Leverandøren har en højere formel sproglig uddannelse / tit og ofte flere sprog.**
- **Leverandøren har været professionel dokumenteret oversætter eller translatør i mere end 5 år.**

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

5. Fortrolighed

BE communication behandler dit (Kundens) materiale og andre oplysninger i relation hertil strengt fortroligt, men har retten til at videregive disse til de medarbejdere, leverandører eller eksterne samarbejdspartnere, som skal udføre opgaven. Det påhviler BE communication at sikre, at medarbejdere, leverandører eller eksterne samarbejdspartnere er pålagt tilsvarende fortrolighedsforpligtelse.

Er der ønsket om, at der skal tages specielle forholdsregler af fortrolighedsmæssig karakter, skal du (kunden) meddele dette til BE communication i skriftlig form, senest i forbindelse med din (kundens) ordreafgivelse.

Hvis forholdsreglerne i et ikke-ubetydeligt omfang ændrer på BE communications forudsætninger for et evt. tilbud, har BE communication krav på at genforhandle den tilbudte pris for løsning af opgaven.

6. Leveringstid og form

Medmindre andet er aftalt mellem dig (Kunden) og BE communication, eller hvis der er tale om store datamængder, vil levering ske via e-mail. Er der tale om større datamængder, kan det foregå via Dropbox.

Levering har fundet sted, når ordren er registreret afsendt fra BE communication ved levering med e-mail eller Dropbox.

Ved levering pr. post har levering fundet sted, når den færdige ordre er afsendt.

Du (kunden) skal gøre dit yderste for at muliggøre BE communications levering af opgaven. Fejl eller nedbrud i dine (Kundens) IT-systemer er således ikke gyldig grund til at afvise levering fra BE communication. Hvis det er tilfældet, er BE communication berettiget til at vælge anden leveringsform, og du (Kunden) skal godtgøre BE communication eventuelle meromkostninger hertil.

Den angivet leveringstid er fastsat skønsmæssigt svarende til normal leveringstid for udførelse af den pågældende ordre og er ikke bindende for BE communication, medmindre aftale om fast leveringstid er indgået. Angivet og aftalt leveringstid forudsætter, at alle oplysninger er modtaget.

Hvis BE communication vurderer, at levering ikke kan ske til aftalt tid eller at forsinkelse må anses for sandsynlig, skal BE communication straks give dig (køberen) meddelelse om dette og samtidig angive årsagen til forsinkelsen samt så vidt muligt angive nyt tidspunkt for hvornår ny levering forventes at kunne finde sted.

Hvis forsinkelse skyldes forhold uden for BE communications kontrol, eller forsinkelse skyldes Dine (kundens) forhold, forlænges leveringstiden i det omfang, hvori det efter omstændighederne skønnes rimeligt. Leveringstiden skal forlænges, selvom årsagen til forsinkelsen indtræffer efter udløbet af den oprindeligt aftalte leveringstid.

7. Din (kundens) medvirken til ordrens udførelse

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 din virksomheds kultur og sprog. Hvis du har brug for at vi udformer en termliste, er dette en mulighed (mod betaling).

Du (kunden) eller dine kollegaer og samarbejdspartnere skal i rimeligt omfang være til rådighed og villig til at besvare opklarende spørgsmål til udgangsteksten efter anmodning fra BE communication og dennes leverandør.

8. Priser og betalingsbetingelser

Medmindre andet er aftalt, afregnes der efter BE communications til enhver tid gældende prisenheder. Priserne er ekskl. moms. Opstår der eventuelle udlæg i forbindelse med udførelsen af en ordre afregnes disse særskilt.

Tilbud udarbejdet af BE communication gælder kun for den specifikt tilbudte ordre/opgave.

Betalingsbetingelser fremgår af evt. tilbud, ordrebekræftelse samt faktura fra BE communication. Betalingsbetingelserne er normalt 8 dage netto fra BE communications levering af ordren (opgaven).

BE communication har ret til betaling ud over den aftalte pris, hvis udførelsen af en ordre tager længere tid som følge af væsentlige fejl eller uklarheder i dit (kundens) udgangsmateriale (kildetekst), fejl i computerprogrammer leveret af dig (Kunden), at termlister, billeder og links ikke er udtømmende, og at disse forhold ikke med rimelighed kunne forudses ved aftalens indgåelse.

BE communication forbeholder sig retten til at tage forudbetaling af en opgave/ordre, hvis og når en opgave overstiger kr. 20.000,- ex. moms. Overstiger prisen for en opgave/ordre udført af BE communication kr. 20.000,- ex. moms, kan der forekomme betaling, før, midt og efter levering af opgave/ordre. Dette aftales dog skriftligt, mellem dig (kunden) og BE communication inden opgaven går i gang.

Reklamation

9. Reklamationer

Reklamationer skal fra din (Kundens) side sendes til BE communication senest 10 arbejdsdage efter BE communication har leveret den pågældende ordre.

Reklamationen skal være specifik og nøje beskrive dine (kundens) klagepunkter. Modtager BE communication ikke klagen/indsigelser inden for denne tidsfrist fra dig (kunden), betragtes opgaven/ordren som endeligt accepteret af dig (Kunden).

BE communications ændringer i en allerede leveret oversættelse med henblik på at tilpasse denne til en af dine (Kunden) ønsket terminologi eller anden ordlyd skal ikke opfattes som en reklamation eller BE communications accept af at have leveret en fejlbehæftet oversættelse.

Hvis du (Kunden) inden for senest dage (angførte tidsfrist) sender en reklamation til BE communication og denne er berettiget, skal BE communication inden for en rimelig tidsfrist foretage de nødvendige korrektioner i oversættelsen.

Din (Kunden) reklamationsret bortfalder, hvis du (Kunden) selv eller gennem en tredjepart har redigeret eller ændret en tekst leveret af BE communication, og disse ændringer har direkte eller indirekte indflydelse på din (Kundens) reklamation.

10. Erstatningsansvar og erstatningspligt

BE communication er udelukkende ansvarlig for de skader, der direkte og bevisligt skyldes mangler med BE communications udførte arbejde.

BE communication er, som følge af mangler eller forsinkelse, ikke ansvarlig for driftstab, tabt fortjeneste eller andre økonomiske konsekvenstab.

BE communications erstatningspligt kan aldrig overstige fakturabeløbet på den omhandlede ordre (opgave).

Flertydighed af teksten til oversættelse, korrekturlæsning eller revision/tilretning fritager BE communication for ethvert ansvar.

BE communication har ikke noget ansvar for din (kundens) brug af tekster i brochurer, hjemmesider m.v. uden din (kunden)s egen godkendelse af teksten.

BE communication er ikke ansvarlig for fejl, skader eller mangler, som skyldes brug af IT og/eller telekommunikationsteknologi.

Du (Kunden) er forpligtet til at holde BE communication skadesløs for ethvert krav fra tredjemand for brug af den oversatte, korrekturlæste eller reviderede tekst.

11. Annullering

Sker der misligholdelse fra din (kundens) side eller forventet misligholdelse i form af din (kundens) konkurs, betalingsstandsning eller andre væsentlige forhold berettiger det BE communication til at undlade at udføre en given ordre/opgave eller – hvis opgaven er under udførelse – at indstille arbejdet med ordren/opgaven, indtil du (kunden) har stillet en efter BE communications opfattelse tilfredsstillende sikkerhed for ordrens/opgavens betaling. Forsinkelser forårsaget heraf kan ikke lægges BE communication til last.

Forhindres BE communication i at udføre en aftalt opgave på grund af forhold uden for BE communications kontrol, har BE communication ret til at udtræde af aftalen uden på nogen måde at være erstatningspligtig over for dig (kunden).

11. Copyright og ophavsret

Medmindre andet er skriftligt aftalt, forbliver ophavsretten til oversættelser af tekster, korrektur af tekster, tekstrevision og tilretning af tekster, samt legalisering af tekster og andre ydelser produceret af BE communication hos BE communication. Det samme gælder hos de leverandører, medarbejdere eller samarbejdspartnere som er aftalt at udføre din (kundens) opgave/ordre af BE communication. **Det gælder også de databaser, som BE communication og bestilt leverandør, medarbejder eller samarbejdspartner løbende opbygger i sin oversættelsehukommelse.**

Kunden skal holde BE communication skadesløs for ethvert krav fra tredjemand vedrørende krænkelse af ophavsrettigheder af enhver art i forbindelse med udførelse af en ordre for dig (Kunden).

12. Lovgivning

Alle aftaler mellem dig (kunden) og BE communication er underlagt dansk lovgivning med retten i den retskreds, hvor BE communication har sit domicil, som værneting.

VILKÅR ANSVARFRASKRIVELSE FOR BE COMMUNICATION

Informationer på BE communications hjemmeside www.becommunication.dk skal først og fremmest tjene til at give et kortfattet overblik af vores ydelser. Informationerne er ikke fuldt dækkende. Der lægges vægt på, at informationerne er kortfattede.

Kontakt venligst BE communication for at få yderligere oplysninger og indhente et tilbud.

www.becommunication.dk indeholder links til andre hjemmesider, bl.a. under referencer, der drives af andre erhvervsdrivende. BE communication fraskriver sig ethvert ansvar for indholdet af deres hjemmesider. Menupunkterne fra www.becommunication.dk fungerer kun som opslagsværk med faktuel information om vores serviceydelser.

DRIFT OG ANSVAR

www.becommunication.dk drives og stilles til rådighed af BE communication. BE communication arbejder med de nyeste og mest almindelige Tool programmer og holder sig opdateret (Office pakken og andre Tool programmer).

BE communication tilbyder ydelser vedrørende oversættelser, legaliseret oversættelser, korrekturlæsning af eksisterende tekster, tilretning og revision af eksisterende tekster, tekstforfatninger og tolkning på mange sprog.

Sprogligt arbejde udføres af sprogligt uddannede specialister. BE communication fungerer kun som formidler mellem kunder og leverandører. Vi sender opgaven videre til vores leverandører, som er oversættere, tolke, legaliserede translatører og tekstforfattere.

Alle vores leverandører er specialister og bliver udvalgt efter specielle kriterier. De vælges ud fra minimum 5 års erfaring med erhvervskunder, yderligere sproglige uddannelser, modersmål, it-erfaring med oversættelsesprogrammer og -værktøjer, f.eks. STUDIO TRADOS.

BE communication leverer altid det sprog, kunden har bestilt. Kunden kan være sikker på, at oversættelsen kommer på det bestilte sprog.

Alle vores leverandører arbejder som selvstændige (eget CVR), og BE communication påtager sig intet ansvar for fejl fra selvstændige arbejdende leverandørers side.

Kunderne har mulighed for at sende oversat tekst retur efter opsætning i deres brochurer, hjemmesider, manualer eller lign. tiltænkte materialer.

BE communication kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle tekniske fejl, sproglige fejl eller mangler, herunder tab af data (tekst eller forkerte orddelinger), som tredjemand (f.eks. grafiker, webmaster) har lavet, hvis tredjemand har bearbejdet teksten på egen hånd, efter BE communication har leveret teksten til kunderne.

BE communication og vores udvalgte leverandører behandler opgaven fortroligt. Alle fortrolige oplysninger er underlagt tavshedspligt. Leverandøren har tavshedspligt med hensyn til alt, leverandøren erfarer i forbindelse med udførelsen af sit arbejde som oversætter, legaliseret translatør, tolk eller tekstforfatter, medmindre der er tale om forhold, der efter sagens natur må bringes til pårørendes eller tredjemands kendskab, f.eks. ved uspecificeret spørgsmål med hensyn til oversættelsen. Denne tavshedspligt er også gældende efter afsluttet oversættelse.

Vores leverandører er bekendt med Markedsføringslovens § 10, i henhold til hvilken misbrug af virksomhedens erhvervshemmeligheder er forbudt.

BE communication er ikke ansvarlig ved datatab, hvis modtagende filer er mistænkelige eller hvis sendte filer er skadelige, f.eks. med virus, trojaner eller lign.