

Opracował: E. Zygmunt

Zatwierdził: J. Marzec

ZASADY I PRZEBIEG PROCESU REALIZACJI ZLECEŃ

1. ZAPYTANIE OFERTOWE

1.1 Klient przekazuje Dostawcy Usług Tłumaczeniowych zapytanie dotyczące realizacji Zlecenia pocztą elektroniczną, faksem lub pocztą.

1.1. Według własnego uznania w składanym zapytaniu Klient określa lub nie wymagany termin realizacji Zlecenia oraz podając wszelkie inne informacje istotne dla realizacji Zlecenia.

2. OFERTA

2.1. Dostawca Usług Tłumaczeniowych po otrzymaniu zapytania od Klienta dokonuje analizy tego zapytania. Analiza ta obejmuje przetworzenie plików do formy edytowalnej w celu precyzyjnej ich wyceny. Analiza uwzględnia przekazane przez Klienta wymagania dotyczące usługi oraz ocenę wykonalności Zlecenia w wymaganym przez Klienta terminie.

2.2. Dostawca Usług Tłumaczeniowych przekazuje Klientowi ofertę na realizację Zlecenia e-mailem, faksem, pocztą lub w inny wymagany przez Klienta sposób.

3. ZAMÓWIENIE USŁUGI

3. Klient zapoznaje się z przedstawioną ofertą i o ile ją akceptuje, przekazuje na piśmie (e-mailem, faksem, pocztą) zamówienie na realizację Zlecenia.

3.1. O ile między Klientem a Dostawcą Usług Tłumaczeniowych wcześniej zawarta została umowa ramowa na realizację usług tłumaczeniowych, etap szczegółowego ofertowania opisany w pkt 1 – 3 powyżej może zostać pominięty. Wówczas Klient przekazuje w dogodny dla niego sposób materiały przeznaczone do tłumaczenia, a następnie procedura kontynuowana jest jak poniżej.

4. POTWIERDZENIE ZAMÓWIENIA I REJESTRACJA PROJEKTU

4. Dostawca Usług Tłumaczeniowych rejestruje Zlecenie w programie do zarządzania projektami tłumaczeniowymi.

4.1. Dostawca Usług Tłumaczeniowych generuje dla Klienta Potwierdzenie przyjęcia projektu tłumaczeniowego do realizacji. Na tym etapie w razie potrzeby czynione są dalsze szczegółowe ustalenia istotne dla realizacji Zlecenia, przy czym ustalenia takie mogą zostać poczynione za pośrednictwem poczty elektronicznej, ustnie podczas rozmowy telefonicznej, faksem lub osobiście w siedzibie Klienta lub Dostawcy Usług Tłumaczeniowych. Wszelkie ustalenia poczynione ustnie są odpowiednio dokumentowane i rejestrowane przez Dostawcę Usług Tłumaczeniowych.

4.2. Umowa pomiędzy Dostawcą Usług Tłumaczeniowych a Klientem powstaje w chwili wygenerowania i przekazania Klientowi Potwierdzenia przyjęcia projektu tłumaczeniowego do realizacji. Na potwierdzeniu tym wskazane są co najmniej następujące dane: nazwa i numer projektu, termin realizacji, uzgodnione wynagrodzenie.

4.3. Dostawca Usług Tłumaczeniowych nie jest zobowiązany do rozpoczęcia realizacji Zlecenia przed momentem zawarcia umowy tj. zanim spełnione zostaną warunki określone powyżej.

4.4 Dostawca Usług Tłumaczeniowych rejestruje i zarządza każdym Projektem tłumaczeniowym, uwzględniając wszelkie dane dotyczące jego realizacji tj. m.in. aspekty językowe: zgodność z wytycznymi Klienta dotyczącymi stylu, terminologii, adaptacji tłumaczenia z uwzględnieniem grupy docelowej odbiorców, aktualizacji glosariusza, wymaganego formatowania itp.

5. ZARZĄDZANIE PROJEKTEM

5.1 Jak wspomniano w pkt 2, jeżeli istnieje taka potrzeba, Dostawca Usług Tłumaczeniowych dokonuje obróbki wstępnej dokumentów do tłumaczenia obejmującej m.in. przygotowanie do tłumaczenia za pomocą narzędzi CAT, konwersję plików formatu pdf, lub innych, zgromadzenie z zasobów wewnętrznych lub zewnętrznych materiałów pomocniczych obejmujących specjalistyczną terminologię, terminologię zwyczajowo stosowaną przez Klienta, odnośne strony internetowe itp., w

celu uzyskania jak najlepszej zgodności jakościowej ze specyfikacją usługi.

5.2 Każdy zarejestrowany Projekt zarządzany jest przez Menadżera Projektu, który dba o jego prawidłową realizację. Menadżer przydziela zadania w ramach projektu. Zadania obejmują: przygotowanie tekstu do tłumaczenia, tłumaczenie i weryfikację. Każde takie przydzielenie jest dokumentowane.

6. WERYFIKACJA

6.1 Przetłumaczony tekst podlega dwuetapowej weryfikacji. Etap pierwszy weryfikacji obejmuje kontrolę integralności tekstu docelowego (czy nic nie pominięto), wstawienie/ustawienie elementów graficznych i tym podobne czynności edytorskie.

6.2. Etap drugi weryfikacji przeprowadzany jest przez weryfikatora posiadającego odpowiednie kompetencje językowe i merytoryczne. Weryfikacja obejmuje porównanie tekstu źródłowego z docelowym, pod względem spójności terminologicznej, poprawności gramatycznej, rejestru językowego i stylu.

6.3. W przypadku obszernych Zleceń realizowanych w trybie ekspresowym na etapie dokonywania ustaleń dotyczących Zlecenia, Dostawca Usług Tłumaczeniowych może powiadomić Klienta, że wymagany przez niego termin realizacji nie pozwoli na wykonanie pełnego zakresu usługi weryfikacji.

7. REDAKCJA

7.1 Jeżeli Zamówiona usługa obejmuje również redakcję tekstu docelowego, Dostawca Usług Tłumaczeniowych dokonuje redakcji, polegającej na analizie i dostosowaniu tekstu docelowego, zgodnie z ewentualnymi sugestiami Klienta.

7.2. Konsultacja z Klientem jest szczególnie wymagana w przypadku redakcji tekstów przeznaczonych do publikacji, tekstów/sloganów reklamowych, tekstów o charakterze marketingowym itp.

8. TRYBY REALIZACJI

8.1 Dostawca Usług Tłumaczeniowych wykonuje usługi tłumaczeń pisemnych w trybie zwykłym, pilnym i ekspresowym. Zastosowanie jednego z tych trybów zależy od liczby stron Tekstu docelowego przypadającej na dzień roboczy okresu realizacji Projektu tłumaczeniowego, zgodnie z Cennikiem lub uzgodnionymi z klientem warunkami.

8.2 W braku uzgodnień co do trybu realizacji Zlecenia, przyjmuje się, że intencją Klienta jest realizacja Zlecenia w trybie zwykłym.

8.3 Na potrzeby stosowania trybów realizacji Zlecenia, ustala się następujące zasady przyjmowania Projektów tłumaczeniowych do realizacji:

a) Zamówienie otrzymane od Klienta po godz. 16.00 danego dnia roboczego uważa się za otrzymane o godz. 8.00 kolejnego dnia roboczego.

b) Zamówienie otrzymane od Klienta w dniu nie będącym dniem roboczym uważa się za otrzymane w najbliższym kolejnym dniu roboczym o godz. 8.00.

9. PRZEKAZANIE WYKONANEGO PROJEKTU DO KLIENTA

9.1 Po wykonaniu Zlecenia tłumaczenia pisemnego lub innej podobnej usługi skutkującej powstaniem Tekstu docelowego (weryfikacja, redakcja, aktualizacja itp.), Dostawca Usług Tłumaczeniowych dostarcza Klientowi Tekst docelowy w sposób z nim ustalony lub, jeśli nie ustalono trybu dostarczenia, w ten sam sposób, w jaki Tekst źródłowy został przekazany Dostawcy Usług Tłumaczeniowych przez Klienta.

10. REKLAMACJE

10.1 Reklamacje jakościowe zgłaszać należy w formie pisemnej w terminie 7 dni od daty przekazania tłumaczenia. Zgłoszenie reklamacji obejmować musi konkretnie wyszczególnione wady tłumaczenia. Reklamacje rozpatrywane będą w możliwie jak najkrótszym terminie, nie

dłuższym niż 7 dni. Uzasadnione usterki jakościowe usuwane są bezpłatnie, a ostateczne rozliczenie tekstu nastąpi we wzajemnym porozumieniu. Tłumaczenie realizowane zgodnie z życzeniem klienta w trybie superekspresowym nie podlegają reklamacji. Tłumaczenia realizowane w trybie ekspresowym mogą podlegać reklamacji tylko w przypadku rażących błędów merytorycznych, nie podlegają reklamacji natomiast w zakresie błędów stylistycznych, literowych czy pisarskich.

11. TŁUMACZENIA USTNE

11.1 Powyższe zasady dotyczące przekazywania zapytań ofertowych, zamawiania i realizacji zleceń obowiązują również w przypadku usług tłumaczeń ustnych.

11.2 Tłumaczenia ustne w zależności od rodzaju i techniki tłumaczenia mogą być rozliczane w oparciu o godziny pracy, z uwzględnieniem uzgodnionego minimum tłumaczeniowego lub w oparciu o bloki 4-godzinne, w szczególności w przypadku tłumaczeń symultanicznych.

11.3 Po wykonaniu Zlecenia usługi tłumaczenia ustnego, Klient potwierdza długość czasu pracy tłumacza na formularzu rejestracji czasu pracy tłumacza.

11.4 W przypadku rozliczenia za godziny, każdą rozpoczętą godzinę pracy tłumacza po przekroczeniu minimum tłumaczeniowego, podczas której pracuje on krócej niż pół godziny, zaokrągla się podczas rejestracji czasu pracy do pół godziny zegarowej. Natomiast każdą rozpoczętą godzinę pracy tłumacza po przekroczeniu minimum tłumaczeniowego, podczas której pracuje on dłużej niż pół godziny, zaokrągla się podczas rejestracji czasu pracy do pełnej godziny zegarowej.

11.5 W przypadku odwołania zamówionej i potwierdzonej usługi tłumaczenia ustnego (towarzyszącego/konsekwentnego) na mniej niż 48h przed planowanym jego rozpoczęciem, Dostawca Usług Tłumaczeniowych ma prawo obciążyć kosztem ryczałtowym w wysokości ustalonego minimum tłumaczeniowego dla każdego zamówionego tłumacza, chyba że umowa z klientem stanowi inaczej.

11.6 W przypadku tłumaczeń symultanicznych (kabinowych/konferencyjnych) zamówioną i potwierdzoną usługę bezkosztowo odwołać można na 5 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem tłumaczenia. W przypadku odwołania na 4 do 2 dni przed planowanym rozpoczęciem tłumaczenia Dostawca Usług Tłumaczeniowych ma prawo obciążyć klienta kosztem równym połowie wartości zamówionej usługi. W przypadku odwołania na mniej niż 2 dni przed planowanym rozpoczęciem tłumaczenia Dostawca Usług Tłumaczeniowych ma prawo obciążyć klienta kosztem równym pełnej wartości zamówionej usługi, chyba że umowa z klientem stanowi inaczej.

Niniejsze zasady są wiążące dla Dostawcy Usług Tłumaczeniowych i Klienta począwszy od chwili złożenia zamówienia na usługę tłumaczenia.