

FAQ – Foire Aux Questions

- **Existe-t-il un minimum de facturation ?**

transXpro facture un nombre minimum de 20 lignes normalisées par commande. Ainsi, pour les textes plus courts, le prix de la traduction est automatiquement calculé au nombre de 20 lignes. Vous en serez évidemment averti au moment d'effectuer votre offre.

- **Qu'est-ce qu'une ligne normalisée ?**

Comme la plupart des agences européennes de traduction, le prix de nos prestations repose sur le nombre de lignes normalisées. Une ligne normalisée compte 53 caractères.

- **Mes données sont-elles protégées ?**

Oui. Toutes les données que vous nous communiquez sont protégées. Au moment de l'exécution d'une commande/offre, toutes vos données sont cryptées par un système de transfert de données sécurisé. Nos collaborateurs et traducteurs sont tenus au secret professionnel. Ainsi, vos documents et données personnelles sont traités de manière strictement confidentielle. Par ailleurs, tous vos fichiers seront définitivement supprimés de notre serveur au bout de 30 jours à compter de la date de livraison.

- **Quel doit être le format des documents à traduire ?**

Les documents à traduire doivent être aux formats suivants : Word (doc, docx, docm), fichier texte (txt) ou WordPerfect (wpd).

Si vous travaillez sur un Mac, n'oubliez pas de convertir votre document en un fichier compatible avec Windows.

- **Comment faire pour savoir si la traduction est terminée ?**

Une fois la traduction terminée, vous serez automatiquement averti par e-mail ou par SMS.

- **Qui traduit mon document ?**

transXpro emploie uniquement des traducteurs professionnels spécialisés dans un domaine. Tous sont natifs de la langue cible, testés et sélectionnés par nos experts qui, en outre, contrôlent systématiquement la qualité des traductions effectuées.

- **Quelles sont les heures d'ouverture de transXpro ?**

Étant donné que transXpro est une plateforme Internet où tout est géré de manière automatique, il vous sera possible d'effectuer une commande ou de télécharger un texte traduit à tout moment et où que vous soyez. transXpro est à votre disposition 24h/24, 7j/7 et 365 jours/an.

Pendant les heures d'ouverture du bureau, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h30, nos équipes sont à votre disposition pour vous guider et vous aider.

- **Puis-je également payer sur facture ?**

Oui. Le paiement sur facture est possible après vérification de l'existence de votre entreprise.

- **Quel est le délai de livraison pour une traduction ?**

Les documents peu volumineux sont généralement traduits en quelques heures. Au moment de passer votre commande, vous êtes libre de choisir la date de livraison qui vous convient. Si le délai indiqué par vos soins est trop court, un nouveau délai - le plus réduit possible - sera automatiquement généré par notre système.

- **Pouvez-vous mettre à disposition des lecteurs ou d'autres prestations ?**

Malheureusement pas. Actuellement, transXpro fournit uniquement des traductions professionnelles, et n'offre par conséquent aucune autre prestation.

- **Proposez-vous d'autres langues ?**

Actuellement, nous proposons des services de traduction dans les langues suivantes : allemand, anglais, français, italien, espagnol, hollandais, russe et polonais. Néanmoins, nous travaillons en permanence à l'élargissement de notre offre de combinaisons linguistiques.

- **En tant que traducteur, puis-je coopérer avec transXpro ?**

Oui. Nous sommes sans cesse à la recherche de nouveaux traducteurs professionnels intéressés par une collaboration libre. Nous attirons votre attention sur le fait que nos linguistes sont des professionnels qualifiés, expérimentés et testés.

- **Puis-je annuler une commande ?**

En principe, non. Une fois votre commande passée, son traitement est immédiat. En cas de nécessité, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions trouver ensemble une solution à votre problème.

- **Puis-je passer une commande par téléphone ou par courrier électronique ?**

Non. Toutes les commandes s'effectuent en ligne au moyen de notre plateforme Internet. Grâce à un système de gestion automatisé, transXpro est en mesure de proposer des traductions de qualité à des tarifs avantageux. Dans nos locaux de Lucerne, nous n'offrons pas de service direct à la clientèle. L'ensemble des processus destinés à effectuer une offre/commande passe par notre plateforme Internet.

- **Les traductions sont-elles exécutées de manière automatique ?**

Non. Seul le traitement des commandes est automatique. Toutes nos traductions sont effectuées par des professionnels expérimentés qui traduisent exclusivement vers leur langue maternelle.

- **Proposez-vous des outils éditeurs de texte ?**

Non. transXpro fournit uniquement des services de traduction, et n'offre pour le moment aucune autre prestation.

- **Les textes intégrés dans des images ou des graphiques peuvent-ils être traduits ?**

Non. Notre système ne peut ni analyser ni calculer ce type de textes. Cependant, si leur traduction est nécessaire, écrivez-les sous l'image ou le graphique correspondant.

- **Un document peut-il être traduit en plusieurs langues ?**

Oui. Par contre, chaque demande de traduction devra faire l'objet d'une commande séparée.

- **Mon document comporte des parties déjà traduites. Puis-je quand même le charger ?**

Oui. Mais attention : notre système ne peut pas déduire les parties déjà traduites de son calcul. Votre facturation sera donc automatiquement calculée sur la base du total des lignes présentes dans le document.