**REQUEST FOR TRANSLATION TO**

**BRAZILIAN PORTUGUESE**

* **PART 2 -**

INDEX

[1 Introduction 2](#_Toc36377722)

[1.1 Technological Context 2](#_Toc36377723)

[1.2 Business Context 2](#_Toc36377724)

[1.3 Elements for translation 2](#_Toc36377725)

[1.4 Contact for questions 2](#_Toc36377726)

[2 Translation elements 3](#_Toc36377727)

[2.1 Phrases that are spoken by the machine (IVR) 3](#_Toc36377728)

[2.2 Word or phrases that are spoken by the caller (human) 8](#_Toc36377729)

# Introduction

## Technological Context

The phrases and words that need to be translated are related to a telephone interaction between a person (human) and a machine, more precisely an IVR (Interactive Voice Response) system. Being a simple telephone call, the interactions between the caller and the IVR are through speech.

An IVR is basically an automated system that answers telephone calls from people, offers the caller a series of menu options, requests some information from the caller (i.e. to enter a ‘customer number’, a ‘bank account number’ or similar), and then provides specific spoken information to the caller. More info in <https://en.wikipedia.org/wiki/Interactive_voice_response>

The IVR system is capable of understanding what the customer says on the phone, through a technology named Speech Recognition. This technology ‘compares’ what customer says against a ‘list’ of possible words and phrases that need to be recognized. Then indicates if what the caller said matches or not with an element of that ‘list’.

More info in <https://en.wikipedia.org/wiki/Speech_recognition>

## Business Context

The caller calls an 800 number in the US for performing inquiries. This number belongs to a the Wyndham hotel chain. The caller has a fidelity rewards card and can check automatically the card’s balance, make hotel reservations, perform payments, etc.

More info in <https://www.wyndhamhotels.com/wyndham-rewards>

## Elements for translation

In this translation request two different kind elements need to be translated:

* Phrases and words spoken by the IVR
* The lists of possible words/phrases that the caller can say

## Contact for questions

Please contact the following person for any questions, concerns or clarifications that may be required for the completion of the translation service:

Leandro Prada

[leandro.prada@certiustech.com](mailto:leandro.prada@certiustech.com)

# Translation elements

This section contains what needs to be translated. The translation needs to be performed in THIS same document.

The first column is what needs to be translated and the second column provides context information. The Portuguese translation needs to be written in the third column.

## Phrases that are spoken by the machine (IVR)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Phrase to translate | Context Information  (do NOT translate this. This is for translation guidance only) | Please write the translation to Portuguese here, in this column. |
| Your request to transfer ownership was processed on March 23, 2019 | Wyndham customers have time-share properties around the US. Transfer ownership occurs when someone sells his time-share to someone else. | Sua solicitação de transferência de propriedade foi processada em 23 de março de 2019 |
| Would you like me to send you a copy of the confirmation letter? |  | Quer que eu envie uma cópia da carta de confirmação? |
| If you would like to speak with someone, just say representative. | Representative is a Contact Center agent. | Se preferir falar com alguém, basta dizer “atendente”. |
| Your request to transfer ownership has been processed. |  | Sua solicitação de transferência de propriedade foi processada. |
| A confirmation letter is being mailed to the address on file, and should arrive in the next 10 business days. |  | Uma carta de confirmação deverá chegar nos próximos 10 dias úteis no endereço em arquivo. |
| I can help you add an owner, remove an owner, change your name, transfer ownership to someone else, or place ownership into your trust or company. Which would you like? | The time-share owner may add other owner (i.e. wife, daughter/son to the ownership title.  The time-share owner may also change the ownership from himself (physical person) to a company or trustfund he owns. | Posso ajudar você a adicionar ou remover um proprietário, alterar seu nome, transferir a propriedade para alguém ou colocar a propriedade em seu fundo fiduciário ou empresa. Qual você gostaria? |
| To hear these options again, say repeat that. | This is forhearing again a menu of options. | Fale “repetir” se quiser ouvir essas opções novamente. |
| You can self-service by logging into your online account. | This is related to go to the Wyndham web page and sign in into the account. | Você pode usar o autoatendimento acessando sua conta on-line. |
| Wyndham requires a $100 processing fee per account to update ownership and a new recorded deed from the county where you own the property. | The deed is basically the official public document that records who is the owner. | O Wyndham cobra uma taxa de processamento de US$100 por conta para atualizar a propriedade e uma nova escritura do registro de imóveis no município em questão. |
| We recommend that you use a licensed professional to execute the document. | Licensed professional is basically an lawyer | Recomendamos que você use um profissional licenciado para providenciar o documento. |
| There is a maximum of two owners per account. |  | Cada conta pode ter no máximo dois proprietários. |
| Wyndham requires a new recorded deed from the county where you own the property showing the name change. |  | O Wyndham exige um novo registro do imóvel no município onde você possui a propriedade, mostrando a alteração do nome. |
| Please send the information to 6277 Sea Harbor Drive, Orlando Florida 32821, attention, Shell Member Transfers or via email to shellmembertransfers@wyn.com. |  | Envie as informações para Sea Harbor Drive, Orlando Flórida 32821, à atenção de Shell Member Transfers ou pelo e-mail shellmembertransfers@wyn.com. |
| Wyndham requires a copy of the court documents such as a marriage certificate or divorce decree to be submitted along with a government issued ID showing your name change. |  | O Wyndham exige uma cópia dos documentos legais como certidão de casamento ou averbação de divórcio, a serem enviados junto com uma identidade emitida pelo governo mostrando a alteração no seu nome. |
| You may also send a written request with each of the new owner's, first and last name, address, phone number, email address, date of birth, and copy of government issued ID. |  | Você também pode enviar uma solicitação por escrito incluindo nome e sobrenome, endereço, telefone, e-mail, data de nascimento e cópia da carteira de identidade emitida pelo governo de cada novo proprietário. |
| You may also send a written request with the name of the owner being removed. |  | Você também pode enviar uma solicitação por escrito incluindo o nome do proprietário que será excluído. |
| Wyndham will send removal paperwork to be signed in front of a notary and returned. |  | O Wyndham enviará a documentação de exclusão a ser assinada em cartório e devolvida. |
| You may also send a written request with each of the Trustee’s or company representative, first and last name, address, phone number, email address, date of birth, and copy of government issued ID. |  | Você também pode enviar uma solicitação por escrito com cada representante do fundo fiduciário ou empresa, incluindo nome e sobrenome, endereço, telefone, e-mail, data de nascimento e cópia da carteira de identidade emitida pelo governo. |
| In the event of a divorce, Wyndham will not require a fee but will require supporting documentation to be mailed to the same address. |  | No caso de divórcio, o Wyndham não exigirá uma taxa e sim o envio da documentação correspondente para o mesmo endereço. |
| In addition to the new recorded deed, please send with the Trustee’s or company representative, first and last name, address, phone number, email address, date of birth, copy of government issued ID along with a copy of your trust documents or corporate documents and current certificate of good standing. |  | Além da nova escritura do registro de imóveis, envie uma cópia dos documentos do fundo fiduciário ou da empresa e um atestado de idoneidade válido, junto com nome e sobrenome, endereço, telefone, e-mail, data de nascimento e cópia da carteira de identidade emitida pelo governo do fideicomissário ou representante da empresa. |
| In addition to the new recorded deed, please send the new owner's, first and last name, address, phone number, email address, date of birth, and copy of government issued ID. |  | Além da nova escritura do registro de imóveis, envie nome e sobrenome, endereço, telefone, e-mail, data de nascimento e cópia da carteira de identidade do novo proprietário emitida pelo governo. |
| In addition, please include a copy of your trust documents or corporate documents and current certificate of good standing. |  | Inclua, também, uma cópia dos documentos do seu fundo fiduciário ou empresa e um atestado de idoneidade válido. |
| In addition, a written request with the name of the owner being removed must be submitted. |  | Envie, também, uma solicitação por escrito incluindo o nome do proprietário que será excluído. |
| In addition to the deed, a copy of the court documents such as a marriage certificate or divorce decree to be submitted along with a government issued ID showing your name change must be submitted. |  | Além da escritura, envie uma cópia dos documentos legais como certidão de casamento ou averbação de divórcio, junto com a identidade emitida pelo governo mostrando a alteração no seu nome. |
| In addition, a written request with each of the Trustee’s or company representative, first and last name, address, phone number, email address, date of birth, and copy of government issued ID. |  | Envie também uma solicitação por escrito com nome e sobrenome, endereço, telefone, e-mail, data de nascimento e cópia da carteira de identidade de cada representante do fundo fiduciário ou empresa emitida pelo governo. |
| In addition to the payment, a written request with each of the new owner's, first and last name, address, phone number, email address, date of birth, and copy of government issued ID must be submitted. |  | Além do pagamento, envie uma solicitação por escrito com nome e sobrenome, endereço, telefone, e-mail, data de nascimento e cópia da carteira de identidade de cada um dos novos proprietários emitida pelo governo. |
| In addition, please send a copy of your trust documents or corporate documents and current certificate of good standing. |  | Envie, também, uma cópia dos documentos do seu fundo fiduciário ou da empresa e um atestado de idoneidade válido. |
| Once the information and fee is received, Wyndham will send paperwork to reference the trust and company in the account to be signed in front of a notary and returned. |  | Quando o Wyndham receber as informações e a taxa enviará a documentação de indicação do fundo e da empresa na conta a ser assinada em cartório e devolvida. |
| Once the information and fee is received, Wyndham will send transfer or add paperwork to be signed in front of a notary and returned. |  | Quando o Wyndham receber as informações e a taxa enviará a documentação de transferência ou acréscimo a ser assinada em cartório e devolvida. |
| To hear this information again, say repeat that. If you would like me to send you a letter with instructions to start the process, say information letter. |  | Fale “repetir” para ouvir essas informações novamente. Se quiser que eu envie uma carta com instruções para iniciar o processo, fale “carta de informações”. |
| Many customers appreciate the convenience of our automatic payment service. To enroll... |  | Muitos clientes apreciam a agilidade do nosso serviço de pagamento automático. Para se registrar… |
| Please make check payable to:  Shell Vacations and allow 7-14 business days for processing. For Loan Payments, include your account number in the memo section. Indicate that it is a principal pre-payment, if it is not a normal payment. Mail checks to : |  | Faça o cheque nominal a: Shell Vacations e aguarde o processamento de 7 a 14 dias úteis. Para Pagamentos de empréstimos, inclua o número da sua conta na seção “memo”. Indique que é um adiantamento do principal caso não seja um pagamento normal. Envie os cheques para: |
| Payments are only accepted in USD. Payments made in CAD must be made using a check or credit card. Payment must include $25.00 wire transfer fee. Beneficiary Bank: JP Morgan Chase Bank Beneficiary Name: SVC-West, LP Beneficiary Account: 689212223 Routing Number: 021000021 Swift Code: CHASCATT Address: 5401 N Pima Rd Ste 150, Scottsdale, AZ 85250 |  | Só serão aceitos pagamentos em dólares americanos. Pagamentos em dólares canadenses devem ser feitos em cheque ou cartão de crédito. O pagamento deve incluir os 25 dólares da tarifa de transferência.  Banco beneficiário: JP Morgan Chase Bank  Nome do beneficiário: SVC-West, LP  Conta do beneficiário: 689212223 Número de roteamento: 021000021 Código SWIFT: CHASCATT Endereço: 5401 N Pima Rd Ste 150, Scottsdale, AZ 85250 |
| … to your billing address. If you would like to request a duplicate copy, press 1 now | This is part of a menu of options | … para o seu endereço de cobrança. Se quiser solicitar uma cópia, pressione 1 agora |
| Tax statements are mailed between | Between this date and this other date | As declarações de imposto são enviadas entre |
| Your current payoff amount is $500 |  | O valor atual do seu reembolso é USD 500. |
| Please hold while I connect you to a customer service representative. |  | Aguarde enquanto eu encaminho sua chamada a um atendente. |
| Thank you for calling Wyndham. Goodbye. |  | Obrigado por ligar para a Wyndham. Até logo. |

## Word or phrases that are spoken by the caller (human)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Words or phrases to translate | Context Information  (do NOT translate this. This is for translation guidance only) | Please write the translation to Portuguese here, in this column. |
| add an owner |  | adicionar um proprietário |
| agent |  | agente |
| change my name |  | alterar meu nome |
| change your name |  | alterar seu nome |
| payment questions |  | perguntas sobre pagamentos |
| payoff quote |  | cota de reembolso |
| perks |  | benefícios |
| place into company | Refers to change ownership to a company | colocar na empresa |
| place into trust | Refers to change ownership to a trust fund | colocar no fundo fiduciário |
| place ownership |  | colocar a propriedade |
| place ownership into my company |  | colocar minha empresa como proprietária |
| place ownership into my trust |  | colocar meu fundo fiduciário como proprietário |
| place ownership into your trust or company |  | colocar seu fundo fiduciário ou empresa como proprietário |
| remove an owner |  | excluir um proprietário |
| repeat that |  | repetir |
| transfer ownership to someone else |  | transferir a propriedade para outra pessoa |