

La FAQ ou Foire aux Questions

est destinée à apporter quelques réponses pratiques à vos questions courantes.

Le site propose, pour la partie technique de notre activité, un lexique dit "[lexique pour tous de mots techniques](#)" dans un contexte historique. Vous disposez également de nos [grilles tarifaires](#), [Vidéo et photographie](#).

Pour les sujets non abordés ici en cette FAQ, vous disposez de la partie messagerie du site, «[contactez-nous](#)» pour nous interpeller.

Pour les messages plus urgents, vous pouvez nous transmettre un SMS, ou nous appeler sur le téléphone du Service Adhérent. Ce service est ouvert de 11h30 à 15H00 du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

1. Quels modes de paiement employer pour régler votre prestation ?

Nous privilégions le paiement en ligne, par [PayPal](#). Cet organisme accepte le virement d'un compte PayPal et toute carte bancaire également pour ceux qui ne possèdent pas de compte. Pour des motifs de sécurisation, le transfert bancaire se fait avec l'édition de votre bon de commande.

Vous pouvez également nous régler par virement direct à notre compte bancaire d'association. Le chèque bancaire est accepté. Il est à joindre à vos films ou supports photos originaux transmis : il sera déposé avant le début des travaux numériques.

Le paiement comptant (appoint nécessaire) est accepté pour la zone de chalandise locale, en contact direct.

2. Est-ce que je suis obligé d'ouvrir un compte client pour commander ?

- Oui, pour vous permettre de suivre votre adhésion annuelle de membre de l'association un compte client. Vous pouvez le réaliser avant ou lors du passage votre première ligne de commande, en l'occurrence votre souscription « Adhésion ».

Vous devez pour cela nous donner vos coordonnées et moyen de contact pour l'édition du devis et de la facture. Votre adresse postale, un numéro de téléphone, une adresse email valide sont indispensables pour la transaction. Adresse de facturation et adresse de livraison sont différenciées éventuellement. Nous sommes enregistrés auprès de la [CNIL](#), vos coordonnées n'ont pas d'autres usages, et ne seront pas transmises à d'autres organismes.

3. Pourquoi avoir choisi une méthode de transport au forfait pour le renvoi de notre colis ?

Nous ne maîtrisons pas le poids exact de l'envoi initial de votre colis à notre Association. Mais nous l'estimons sans trop d'approximation selon les supports à nous transmettre.

Le coût d'envoi et de renvoi étant à la charge du client. Nous avons établi le poids moyen de votre colis avec environ et 200gr à 1kg pour le colissage selon les supports. C'est notre constat, par habitude de travail. Notre forfait est une prestation de service global intégrant le coût du colissage et de manutention avec celui du coût probable d'envoi.

4. Combien de temps prendra le traitement de ma commande ?

Nous ne maîtrisons pas le délai de réception de votre colis avec vos originaux.

Nous vous informons par email de sa réception. Notre délai de traitement de vos travaux numériques dépend de notre charge en cours auprès d'autres clients, de la quantité de films ou supports photos transmis. Nous vous informons par email du début de la numérisation et du temps de travail estimé. Puis un email vous signifiera l'achèvement et le renvoi du colis. Nous pouvons donner une priorité à votre commande si vous le demandez expressément.

5. Je ne sais pas estimer la durée de mes films sur bobine ou sur cassette vidéo ?

Pour les films sur bobine, Super 8 mm en autres, c'est la longueur de la bande qui nous importe.

Vous pouvez mesurer le diamètre de la bobine support. La référence est de 7,5cm pour un film de 15m dont la durée est d'environ 3min30sec en 18 images par seconde. Les bobines plus grandes contiennent des films par multiple de 15m. Une bobine de 18cm pleine contient 120m de film et dure environ " $120m : 15m \times 3,5min = 28min$ ". Vous pouvez faire une bonne estimation avec les repères réguliers incrustés.

Pour les cassettes, vous pourrez lire sur la tranche des codes tels E60, E120... qui donne la durée maximale d'enregistrement. En cas d'impossibilité effective, transmettez-nous les bobines ou les cassettes. Au besoin, nous pourrions modifier votre devis à Association et faire une rectification de votre règlement.

6. Je sais que j'ai employé le mode LP avec mon caméscope (mode de double durée d'enregistrement). Je n'ai plus cet appareil. Quelles vont être les conséquences sur vos travaux ?

Dans les notices des fabricants, il est spécifié qu'une cassette enregistrée en mode LP ou double vitesse (par exemple enregistrer 60 minutes de film sur une K7 E30) nécessite le même appareil pour restituer idéalement l'image et le son. Il est nécessaire de nous informer et prendre l'option « mode LP » pour chacune de vos K7 dans ce mode. Prévoyez une possibilité de distorsion de l'image et/ou du son lors de la numérisation.

7. Je peux mettre 10h00 de film en DivX sur un DVD ! Pourquoi limitez-vous la durée d'un film à 1h30 sur un DVD ou un Blu-ray ?

C'est une question de Qualité audio-visuel, et technique.

Nous privilégions une Haute Qualité de diffusion d'avenir. Regardez l'image dégradée d'un film, telle une vidéo en format de fichier AVI, hyper compressé en 1 Mbit/sec, sur un TV HD 150cm ! Vous comprendrez notre choix. Il est par contre très aisé, pour votre besoin, de les transformer en qualité descendante. Soit de passer à une vidéo HD / mp4 de Youtube ou des Smartphone, voire le SD des DVD. La vidéo source HD vous est remise dans tous les cas, sur l'envoi de votre disque externe.

8. Je sais que mes films anciens sont en format TV 4/3. Allez-vous les transposer en HDTV 16/9 ?

Non, le format d'image 4/3 ne peut pas être retouché en 16/9 plein écran sans couper deux bandes horizontales haute et basse de vos films. Par contre nous pouvons le numériser en équivalent HD 2k ou UHD 4k en format 16/9 en conservant l'image en format natif 4/3 pour ne pas la déformer.

9. Est-ce que vous coupez les scènes des films qui sont mal tournées ?

Non. Nous supprimons les parties tournées à vide, amorce et fin de bandes, et éventuellement les grosses imperfections de votre part (je film mes pieds durant 5 minutes...). Sinon, le format brut des films numérisés haut débit (format de fichier vidéo "mpeg2 13Mb/sec" ou "m2ts 18Mb/sec" suivant le besoin de correction en pré-numérisation ou non) vous permet un traitement ultérieur personnalisé.

Oui. Vous seul pouvez juger ce qui est à conserver ou non dans les scènes tournées. Vous devez nous le spécifier par écrit, en décrivant le type de scènes à exclure: vous avez filmé vos pieds ? L'option [diaporama](#) ou [montage vidéo](#) doit être prise en supplément.

10. Que signifie "musique originale à fournir" pour votre création de diaporama ou montage vidéo ?

En fait, vous devez nous apporter la certitude que vos morceaux musicaux fournis pour la mise en scène de vos diaporamas festifs sont légaux au regard de la SACEM. Donc, merci de nous transmettre les extraits musicaux sur des supports d'achat originaux apportant cette certitude. En cas de remise sous forme numérique, un écrit de votre part vous engageant sur l'honneur est nécessaire.

Sans omettre que les vidéos ainsi créés avec vos musiques ne peuvent pas être diffusés en public sans payer de droits d'auteur à la SACEM.

11. J'ai une télé et un lecteur DVD branchés par câble Péritel. Pour mes films anciens à numériser ou le diaporama, est-ce que je peux choisir la Qualité HD ou Ultra HD ?

Oui ! Pensez « futur » ! Votre équipement ne permet la lecture que du type DVD, soit le niveau de Qualité SD (720x576). Le format SD (codec MPEG2) est ce que nous délivrons au minimum. Avec le choix optionnel « DVD / Blu-ray de Salon », nous délivrons également le fichier vidéo brut (type de fichier MPEG2 ou M2TS).

Nous vous orientons à également choisir le niveau HD ou Ultra HD, m2ts / mpg4 haut débit, pour une mémorisation de Qualité destinée au futur.

12. J'ai une télé 16/9 Full HD et un lecteur Blu-ray branchés par câble HDMI. Pour mes films anciens à numériser ou le diaporama de photos, est-ce que je peux choisir la Qualité HD ou Ultra HD ?

Votre équipement permet la lecture des fichiers au format Mpeg-2 soit le niveau de Qualité SD (720x576), et aux formats AVC/HEVC/XAVC m2ts/mpg-4 soit le niveau de Qualité HD (1900x1080). Pas de l'Ultra HD (4k).

Avec le choix « BLU-RAY de Salon », nous délivrons le fichier vidéo brut (type de fichier M2TS). Le format HD (codec H264) est ce que nous délivrons au minimum. Nous vous orientons à également choisir le niveau Ultra HD pour une mémorisation de Qualité destinée au futur.

13. Exercez-vous un contrôle Qualité sur vos travaux ?

Oui, c'est un autre point fort de notre prestation. Dans votre intérêt. Des artéfacts peuvent s'inviter dans le processus de numérisation. Nous visionnons en direct la numérisation vidéo et le scan photo.

En toute confidentialité. Nous prenons des notes incrémentielles et temporelles des éventuels défauts, pour les rectifier ou vous en informer. En vous invitant à prendre une option [Montage vidéo](#) si les découpes sont nombreuses.

14. Comment faire une re-commande ?

Nos devis en ligne ne prévoient pas expressément ce type de demande. Elle n'a jamais été formulée depuis le début de notre activité.

Néanmoins, nous gardons entre trois mois et six mois maximum une copie de vos travaux numériques sur un disque dur de stockage. Vous pouvez donc nous passer une re-commande par email, un devis vous sera proposé.

L'intérêt du passage au numérique est que vous puissiez vous-même réaliser en toute autonomie une copie des DVD ou Blu-ray gravés sur un ordinateur. Ou avec la délivrance du disque externe, de faire des transferts complet ou partiel de sécurité vers vos proches.

15. Pourquoi demandez-vous un repérage de nos films ou supports photos ?

C'est pour les identifier clairement au vue de vos lignes de commande. Aux lignes de commande doivent correspondre les groupes numérotés de négatif ou de diapositives, des films sur bobine ou sur K7.

Vos commentaires supplémentaires nous aiderons à les classer dans des dossiers informatiques, plus facilement identifiables pour vous également en retour.

16. Comment emballer mes films et supports photos ?

Prenez soin de vos originaux ! Adaptez le colisage au poids et à la fragilité éventuelle de vos objets personnels.

Pour les envois encombrants, l'idéal est un carton double épaisseur. Sellez les boites avec du ruban adhésif large type emballage.

17. Qui choisit le transporteur pour mon envoi à votre entreprise, et votre renvoi à mon attention tous travaux de numérisation réalisés ?

C'est vous même. Les frais sont à votre charge pour l'envoi.

Si vous habitez dans notre zone géographique, vous pouvez nous le déposer à l'Association.

Nous mettons en place un ou des transporteurs au niveau du panier pour le renvoi (paiement inclus lors la transaction, hormis une remise selon le montant de votre commande). Il s'agit d'un forfait, assez réaliste du poids effectif auquel s'ajoute le poids du colisage. Selon vos préférences de retour, en commentaire à votre commande, vous choisissez le point de retour, chez vous ou proche de votre domicile selon votre propre disponibilité. Avec signature de réception de préférence.

C'est pourquoi vous notez notre proposition avec l'Agence régional de [Mondial Relay](#) rue Edison à Lunel, à quelques minutes de Association, et réduisant les manipulations des colis.

