

## Preguntas más frecuentes de clientes de TEDEO

- 1. ¿Cuántos bonos de Groupon tengo que comprar?**  
Un bono de Groupon le ofrece un descuento del 50 % sobre nuestras tarifas. Es importante no comprar un bono por elemento que se vaya a digitalizar, sino un bono por tipo de servicio: cintas de vídeo, bobinas y/o diapositivas.  
Ejemplo: Si tiene quince cintas de vídeo y cien diapositivas para digitalizar, tendrá que comprar dos bonos: un bono para el pedido de las cintas de vídeo y otro para las diapositivas.
- 2. ¿El 50 % de descuento se aplica también a los soportes de restitución?**  
Los descuentos del 50 % se aplican a las tarifas de digitalización y de restitución con excepción de la llave USB, del disco duro. Los descuentos del 50 % no se aplican a los gastos de envío.
- 3. ¿Cuántos elementos para digitalizar puedo enviar?**  
No existe restricción en el número de soportes que se envían. Puede enviar tantos elementos como quiera siempre que compre en Groupon un bono para cada tipo de servicio (cintas de vídeo, bobinas o diapositivas).
- 4. ¿Cuáles son los plazos para la digitalización?**  
El plazo medio para el tratamiento del pedido es de 3 a 4 semanas una vez que se haya recibido el pedido en nuestros locales (fecha oficial del transportista).
- 5. ¿Cuáles son los formatos aceptados?**  
Para las cintas de vídeo: VHS, S-VHS, VHS-C, Hi-8, Video 8, MiniDV, micro-MV (PAL/SECAM/NTSC)  
Para las bobinas: Super 8 y 8 mm  
Para las diapositivas: diapositivas de 24x36 en marco de 5 x 5 cm con un grosor máximo de 2 mm
- 6. ¿Qué código debo introducir para obtener el descuento, ¿dónde y en qué momento?**  
El código que tiene que introducir se encuentra en la parte superior izquierda de su bono de Groupon. Es el código que está en medio, es decir, el «Código de Groupon». Una vez que haya comprado su bono Groupon, podrá realizar el pedido a través de nuestro sitio web (es.tedeo.com). En primer lugar tendrá que elegir el tipo de elemento que va a digitalizar y el tipo de restitución, y después codificar su dirección y para terminar, su código de Groupon a la derecha del precio en el campo que indica que se beneficia de un código promocional.
- 7. ¿Puedo reagrupar mis diferentes pedidos en una sola caja?**  
Por cada pedido, recibirá un vale de UPS. Puede agrupar varios pedidos en una sola caja sin problema siempre que pegue en esa caja un solo vale de UPS. Solo hace falta un solo vale de UPS por caja enviada.
- 8. ¿Tengo que pagar varias veces los gastos de envío si solo utilizo un solo vale de UPS para mis diferentes pedidos?**  
Desafortunadamente tiene que pagar los gastos de envío cada vez que valide un pedido. Pero si consigue reunir sus pedidos en una sola caja no hay problema siempre que solo utilice un solo vale de UPS. Entonces puede ponerse en contacto con el servicio al cliente por correo electrónico para estipular que solo se ha

utilizado un bono de UPS. Si ese es el caso, los vales no utilizados se le reembolsarán.

**9. La entrega por UPS ¿es segura?**

UPS es el n.º1 mundial en transporte y ofrece a sus usuarios un servicio garantizado. UPS le ofrece la posibilidad de realizar el seguimiento de su pedido en UPS.com con un número de seguimiento. Hace más de diez años que trabajamos en colaboración con este servicio de transporte y funciona muy bien.

**10. ¿Es posible hacer el pedido en tienda?**

Desafortunadamente no. Los pedidos se deben realizar obligatoriamente a través de nuestro sitio web.

**11. ¿Cuál es el procedimiento de envío con UPS ?**

Una vez realizado el pedido en nuestro sitio web, recibirá un mensaje con un resumen de su pedido así como su vale de UPS. El resumen del pedido se debe colocar en la caja y el vale se debe pegar encima (atención, el código de barras deberá estar bien visible). Una vez que el pedido esté listo, solo tiene que ponerse en contacto con UPS para fijar una fecha de recogida conveniente.

**12. ¿Cuántas películas o imágenes puede haber en un DVD?**

Para las cintas de vídeo: 1 DVD por cinta de vídeo Para las bobinas: 90 minutos de película por DVD Para las diapositivas: 500 fotos por DVD

**13. ¿Pueden respetar el orden de mis elementos durante la digitalización?**

Puede numerar los elementos que va a digitalizar (sus cintas de vídeo, bobinas, carros o fundas de diapositivas). Si la numeración es clara, será más fácil que nuestros técnicos la respeten.

**14. ¿Cómo puedo saber cuál es el tamaño de mis bobinas (pequeña, mediana o grande)?**

Hay tres tamaños de bobinas: pequeña, mediana o grande.

La bobina pequeña contiene hasta 8 minutos de película y el diámetro es inferior a 10 cm.

La bobina mediana contiene hasta 22 minutos de película y el diámetro está entre 10 y 15 cm.

La bobina grande contiene hasta 42 minutos de película y el diámetro es superior a 15 cm.

**15. ¿Cuáles son los diferentes formatos de restitución de vídeos y/o imágenes?**

DVD estándar o personalizado: El formato de codificación es el MPEG2 para las cintas de vídeo y bobinas y el JPEG HD para las dispositivas

Enlace de descarga: El formato de codificación es el MPEG4 para las cintas de vídeo y bobinas y el JPEG HD para las dispositivas

Archivo de montaje: El formato de codificación es el AVI (solo para cintas de vídeo y bobinas) y estos archivos se restituyen, ya sea en el DVD ROM aparte, ya sea en el disco duro si ha pedido uno

Llave USB de 16 GB (25 horas de películas o 30.000 imágenes en formato JPEG):

El formato de codificación es el MPEG4 para las cintas de vídeo y bobinas y el JPEG HD para las dispositivas

Disco duro de 1 TB (Marque Western Digital): El formato de codificación es el MPEG2 para las cintas de vídeo y bobinas y el JPEG HD para las dispositivas y AVI únicamente

si elige la opción «archivo de montaje».

Resolución de vídeos y/o imágenes:

Para las cintas de vídeo y las bobinas: 720 por 576 ppp Para las diapositivas: 4.000 ppp

**16. ¿Puedo seleccionar varios soportes de restitución?**

Puede elegir tantos soportes de restitución como desee. Los DVD están incluidos en el precio. Asimismo tiene un descuento del 50 % en los enlaces de descarga y en los archivos AVI. Sin embargo, no existe descuento para llave USB ni disco duro.

**17. ¿El precio es diferente según el tipo y/o la duración de las cintas de vídeo?**

El precio es el mismo para todo tipo de cintas de vídeo (VHS, VHS-C, Hi-8, Vídeo 8 y MiniDV) y la duración no tiene mucha relevancia (duración máx. = 240 minutos).

**18. ¿Qué es un archivo AVI y cuál es la diferencia con el enlace de descarga?**

El archivo AVI es el medio de restitución menos comprimido. Estos archivos pueden utilizarse para hacer el montaje con un software no proporcionado por Forever. Los enlaces de descarga se envían por correo electrónico al cliente y se pueden descargar en el ordenador, tableta o smartphone. Una vez enviado el enlace, el cliente tiene un plazo de un mes para descargar sus recuerdos digitalizados en tantos soportes como desee.

**19. ¿Cómo envío mis diapositivas? ¿Las limpiarán antes de digitalizarlas?**

Es preferible dejarlas en los carros o el embalaje original. Es igualmente aconsejable cerrar los carros de dispositivas con cinta adhesiva para que no se abran durante el transporte. El precio de la digitalización incluye un protector de polvo físico y uno electrónico.

**20. ¿Voy a recuperar mis elementos originales una vez se hayan digitalizado?**

Por supuesto. Recuperará sus elementos originales así como los digitalizados en DVD y otro soporte elegido.