



## Foire aux questions : PROFIL EXPLOITANT

### Table des matières

Je n'ai pas accès à Play.....	2
Je n'ai pas pu assister à la présentation de la solution Play : .....	2
J'ai une Eclairbox, est-ce compatible avec l'envoi des DCP via Play ? .....	2
Je n'ai ni d'Eclair box ni de Deluxe box, puis-je recevoir les DCP de manière dématérialisée ? .....	2
Toutes les demandes de KDM sont saisies sur Play. Sont-elles également toutes adressées par Deluxe ? .....	2
Comment savoir si les KDM sont générées par Deluxe ou non ? .....	3
Mon cinéma est situé en zone blanche et n'est pas desservi par un réseau internet. Comment vais-je recevoir les DCP ? .....	3
Quelles dates renseigner lors des commandes de DCP et de KDM ? .....	4
Dois-je faire une demande de KDM pour chaque semaine cinématographique ? .....	4
Que faire si toutes les séances prévues sur une semaine cinématographique sont annulées ? .....	5
Comment gérer les projections à destination des enseignants (pré projection) ? .....	5
J'ai reçu mon DCP et effectué l'ensemble des projections, mais j'ai de nouveau besoin du DCP pour une séance de rattrapage et j'ai supprimé le DCP de ma bibliothèque, que dois-je faire ?.....	6
Je ne sais plus si j'ai commandé le DCP ? .....	6
Je commande un DCP moins de 30 jours avant le début de ma période de programmation, quand le DCP est-il expédié ? .....	6
Comment puis-je suivre l'envoi du DCP ? .....	6

## Je n'ai pas accès à Play [https://play.bydeluxe.com/fr\\_FRA](https://play.bydeluxe.com/fr_FRA)

Merci d'adresser un mail à [cnc.fr@bydeluxe.com](mailto:cnc.fr@bydeluxe.com) précisant que vous n'avez pas reçu votre identifiant et indiquant les informations ci-après :

- Nom de la coordination ;
- Dispositif(s) concerné(s) ;
- Département ou région du ou des dispositif(s) concerné(s) ;
- Nom du cinéma ;
- Mail contact du cinéma.

## Je n'ai pas pu assister à la présentation de la solution Play :

Vous bénéficiez :

- D'une notice utilisateur ;
- D'un support : [cnc.fr@bydeluxe.com](mailto:cnc.fr@bydeluxe.com)

## J'ai une Eclairbox, est-ce compatible avec l'envoi des DCP via Play ?

Les Deluxe box et Eclair box sont identiques, seul le nom change. L'Eclair box est donc compatible avec Play.

## Je n'ai ni d'Eclair box ni de Deluxe box, puis-je recevoir les DCP de manière dématérialisée ?

Vous ne pouvez pas recevoir les DCP de manière dématérialisée sans la box.

Vous devez contacter le support général dans un premier temps [cnc.fr@bydeluxe.com](mailto:cnc.fr@bydeluxe.com). Ils traiteront votre demande et vous livreront une box par Chronopost. Dès réception vous devez contacter le service support & Déploiement afin de convenir d'un RDV téléphonique pour l'installation :

Email : [supportbox.fr@bydeluxe.com](mailto:supportbox.fr@bydeluxe.com)

Téléphone : 0182886038

## Toutes les demandes de KDM sont saisies sur Play. Sont-elles également toutes adressées par Deluxe ?

Les distributeurs sont libres de confier ou non la génération des KDM à la société Deluxe.

Pour les distributeurs passant par Deluxe, les KDM vous sont adressées par mail par Deluxe et vous les retrouvez également sur votre espace « Mon Play » « Mes demandes de KDM ».

Pour les distributeurs ne passant pas par Deluxe, vous saisissez bien la demande sur Play, mais

la KDM vous sera adressée comme habituellement selon le distributeur. Ces KDM ne pourront pas être récupérées sur « Mon Play ».

## Comment savoir si les KDM sont générées par Deluxe ou non ?

Une fois la KDM validée par le distributeur, Il est indiqué sur le formulaire de demande de KDM si cette dernière est générée par Deluxe ou non : « **True** » pour générée par Deluxe et « **False** » pour générée par un tiers :

### Détails de la demande

Id	44626				
Titre	90's				
Statut	Accepté				
	02 octobre 2024 17h 31min 19s				
KDM valable du	02/10/2024				
KDM valable au	31/12/2024				
Pays	France				
Utilisateur	...@...fr				
Demandeur	... / ... / ... 2024 Jeudi 04 Octobre 17h31 - France				
Nom du distributeur	DIAPHANA DISTRIBUTION				
Créé le	01 octobre 2024 15h 53min 48s				
Contenu					
TYPE	CPL	LANGUE	SOUS-TITRES	DURÉE	POIDS
FTR	Mid90s_FTR-2_F-133_EN-FR_INT_51_2K_A24_20181206_DTB_IOP_OV Taille	EN	FR	0h:25:24	n/a 108 Go
Destinataire					
NOM	ADRESSE				
...@...fr	... / ... / ... 2024 Jeudi 04 Octobre 17h31 - France				
KDM Orders					
16628130 <b>New</b>					
Id	Statut	Destinataire	Validé à partir de	Validé jusqu'à	
12406-16628130	... / ... / ... Now	02-10-2024 00:00	31-12-2024 23:59		
Generate KDM orders?					
<input checked="" type="checkbox"/> <b>True</b>					
Commentaires					
MESSAGE	DE	CRÉÉ LE			
Les notifications de commentaires sont <b>activées</b> (global preference). Désactiver pour cette discussion?					
MESSAGE *					

Mon cinéma est situé en zone blanche et n'est pas desservi par un réseau internet. Comment vais-je recevoir les DCP ?

Vous devez contacter le support si vous n'avez pas encore été contacté. Après analyse des

possibilités à déployer, si aucune solution dématérialisée n'est envisageable, vous recevrez les DCP sur disque dur.

Dans ce cas vous devez effectuer votre demande de DCP et KDM de la même manière qu'expliqué dans la présente notice. Il sera précisé un autre type de livraison dans le suivi de vos demandes :

Progrès de livraison					
DESTINATAIRE	TYPE DE LIVRAISON	STATUT	RÉCEPTION	ETA	
Pathé Cinéma Capucins	disque dur CHRONOPOST	annulé	n/a	n/a	

## Quelles dates renseigner lors des commandes de DCP et de KDM ?

**Pour la commande de DCP** vous pouvez inscrire une période longue qui débute quelques jours avant la première séance, afin de vous permettre d'effectuer les vérifications nécessaires, et s'achève peu après la dernière séance.

**Vous pouvez commander tous vos DCP dès la rentrée scolaire à condition d'inscrire les dates réelles de démarrage des séances.**

**Le DCP est envoyé sur disque dur ou sur votre box 30 jours avant la date de démarrage saisie sur Play**

**Pour les commandes de KDM** vous devez inscrire les semaines correspondant à des séances durant lesquelles le film est projeté.

Vous pouvez saisir plusieurs périodes sur un même formulaire.

Merci de ne pas commander une KDM pour un trimestre (ce qui signifierait que vous avez au moins une séance du film prévue chaque semaine pendant 3 mois).

Le distributeur est libre de refuser une demande de KDM sur une trop longue période.

## Dois-je faire une demande de KDM pour chaque semaine cinématographique ?

Vous pouvez saisir plusieurs périodes pour une même demande. Vous pouvez cumuler plusieurs semaines cinématographiques sur une même période si au moins une séance est proposée chaque semaine. Dans le cas contraire merci de saisir plusieurs périodes distinctes.

Pour exemple, sur le formulaire de demande d'un film vous pourrez déployer plusieurs calendriers comme ci-dessous afin de saisir toutes les périodes durant lesquelles le film sera projeté au moins une fois par semaine cinématographique :

## Demande de contenu pour LE COCHON, LE RENARD ET LE MOULIN

TYPE	CPL		LANGUE	SOUS-TITRES	DURÉE	POIDS
FTR	LeCochonLeReno_FTR_F-178_FR-XX_FR_5f_2K_GBK_2018f221_EFP_IOP_OV		FR	XX	00:47:00	n/a
Taille						
26,6 Go						
DESTINATAIRE *						
<input checked="" type="radio"/> PA - CINE VOX - 33 BIS AV. DES MOULINS - 67200 STRASBOURG - FRANCE						
QUE VOULEZ-VOUS COMMANDER ? *						
<input type="radio"/> DCP <input checked="" type="radio"/> KDM						
DÉBUT DE PROGRAMMATION			FIN DE PROGRAMMATION			
<input type="text"/> Début de programmation			<input type="text"/> Fin de programmation			
KDM VALABLE DU *			KDM VALABLE AU *			
<input type="text"/> 2024-10-09			<input type="text"/> 2024-10-16			
KDM VALABLE DU *			KDM VALABLE AU *			
<input type="text"/> 2024-10-17			<input type="text"/> 2024-10-23			
<input type="button" value="+ ADD KDM BOOKING PERIOD"/> <input type="button" value="REMOVE KDM BOOKING PERIOD"/>						
COMMENTAIRE (OPTIONAL)						
<input type="button" value="SOUMETTRE"/>						

Que faire si toutes les séances prévues sur une semaine cinématographique sont annulées ?

Cliquez sur « annuler » puis justifier l'annulation et validez. L'annulation doit intervenir avant la réalisation de la commande.

### Mon Play

<b>MON COMPTE</b>	<b>MES DEMANDES</b>	<b>DELUXE LIVRAISONS</b>	<b>MES TÉLÉCHARGEMENTS</b>						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="text"/> RECHERCHER           </div> <div style="width: 45%;"> <input type="text"/> ID, Titre, Distributeur, ...           </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input type="text"/> STATUT           </div> <div style="width: 45%;"> <input type="text"/> Tout           </div> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <input type="text"/> DU           </div> <div style="width: 45%;"> <input type="text"/> AU           </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <input type="button" value="SOUMETTRE"/> </div> <div style="width: 45%;"> <input type="button" value="CSV EXPORT"/> </div> </div> </div>									
<b>10 RÉSULTATS</b>									
ID	STATUT	STATUT DE LA LIVRAISON DELUXE	TITRE	TYPE	DEMANDEUR	PAYS	NOM DU DISTRIBUTEUR	CRÉÉ LE	ANNULATION DE LA PROJECTION SCOLAIRE (CNC)
54009	<span style="background-color: black; color: white; padding: 2px 5px;">En attente</span>	N/A	PHANTOM BOY	KDM	CINE_VOX_STRASBOURG - STRASBOURG Cabine Vox_Strasbourg	France	DIAPHANA DISTRIBUTION	30 octobre 2024 17h 20min 10s	<input type="button" value="DÉTAIL"/> <input style="border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;" type="button" value="ANNULER"/>
54008	<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px;">Accepté</span>	<span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px 5px;">Complété</span>	PHANTOM BOY	DCP	CINE_VOX_STRASBOURG - STRASBOURG Cabine Vox_Strasbourg	France	DIAPHANA DISTRIBUTION	30 octobre 2024 17h 20min 10s	<input type="button" value="DÉTAIL"/>
52885	<span style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 2px 5px;">Error</span>	N/A	LES DELICES DE TOKYO	KDM	CINE_VOX_STRASBOURG - STRASBOURG Cabine Vox_Strasbourg	France	HAUT ET COURT DISTRIBUTION	24 octobre 2024 19h 10min 16s	<input type="button" value="DÉTAIL"/> <input type="button" value="ANNULER"/>

Comment gérer les projections à destination des enseignants (pré projection) ?

La demande de DCP et de KDM est identique à la saisie d'une demande de

programmation (page 3) toutefois, il est impératif de noter dans les commentaires « **séance non commerciale pré projection - enseignants** ». Ceci pour permettre au distributeur de différencier cette demande des demandes à destination des élèves.

Attention, si vous programmez une séance à destination des enseignants ainsi qu'une séance à destination des élèves la même semaine cinématographique, la mention précitée est inutile puisqu'une exploitation commerciale du film sera effectuée.

Exemple : projection enseignants samedi 12/10/24, projection à destination des élèves mardi 15/10/24 = ne rien noter en observation.

Attention si vous commandez en début d'année scolaire tous les DCP pour les pré-projection (cas exceptionnel des salles accueillant les formations à destination des enseignants), merci de ne pas recommander une seconde fois le DCP sauf si vous n'avez pas pu le conserver.

**J'ai reçu mon DCP et effectué l'ensemble des projections, mais j'ai de nouveau besoin du DCP pour une séance de rattrapage et j'ai supprimé le DCP de ma bibliothèque, que dois-je faire ?**

Il faudra commander une nouvelle fois le DCP.

Merci cependant d'être vigilant à ne pas multiplier les demandes de DCP pour un même film, car chaque envoi de DCP est facturé au CNC.

**Je ne sais plus si j'ai commandé le DCP ?**

Vous retrouvez toutes vos commandes dans « mon Play » puis « mes demandes »

Et si vous effectuez de nouveau la commande, vous serez informés :

Contenu déjà téléchargé dans les demandes suivantes, êtes-vous sur de vouloir continuer ?  
Demandes #38865 (CAROUSSEL\_VRDUN)  
Demandes #38864 (CAROUSSEL\_VRDUN)

**Je commande un DCP moins de 30 jours avant le début de ma période de programmation, quand le DCP est-il expédié ?**

Dans ce cas le DCP est envoyé dès la date de commande.

Attention, vous devez à minima faire la demande de DCP 7 jours ouvrés avant la première séance.

**Comment puis-je suivre l'envoi du DCP ?**

**Pour un envoi dématérialisé :**

Vous observez le statut « envoyé » jusqu'à J-30 jours avant le début de la période de programmation puis le statut « en cours » ainsi qu'une barre de chargement qui affiche le pourcentage du film chargé dans la box.

Progrès de livraison				
DESTINATAIRE	TYPE DE LIVRAISON	STATUT	RÉCEPTION	ETA
CGR_R		En cours	4,6%	04/09/2024 à 19:47:23 CEST

### Pour un envoi physique :

Vous recevez l'information suivante :

Chère/Cher exploitant,

Un nouveau contenu est en cours d'envoi vers votre cinéma.

Informations	
Film	A L'ABORDAGE
Envoyé par	SARL Jour 2 Fête
Cinéma	CINEMA_THEATRE_CHATILLON
Expédié par	Chronopost
Suivi	<a href="#">XW762560891JB</a>
A L'ABORDAGE - VF - CNC	
Alabordage_FTR-2_F-166_FR-XX_FR_51_2K_20210622_MCS SMPTE_OV	
FEATURE I.85 FR-XX DV Not Encrypted	
Durée	01:36:05
Taille	160.39 GB

*Equipe Distribution Deluxe*