

Introducción

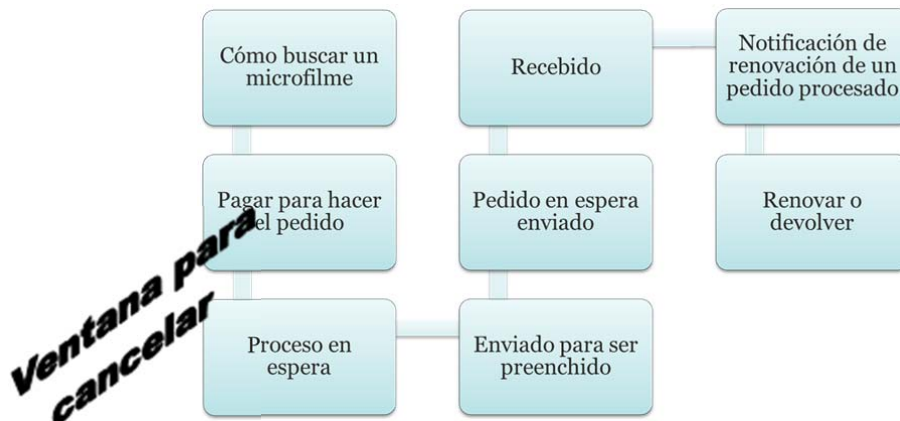
La Guía del usuario de Pedido de microfilmes en línea está diseñada para ayudar a los usuarios a comprender los procedimientos y las guías al usar el sitio del mismo.

Índice de temas

Introducción	1
Ciclo de vida de un pedido.....	2
Crear una cuenta	3
Crear un pedido.....	4
Cómo utilizar PayPal	9
Precio de los microfilmes.....	11
Estructura de precios.....	11
Definiciones del estado de un microfilme	13
Acuerdo de uso de microfilmes	17
Soporte de FamilySearch	19

Ciclo de vida de un pedido

Pedido de microfilmes en línea es un sitio en internet donde los usuarios solicitan microfilmes y microfichas y pagan una tarifa por esos pedidos.



El ciclo de vida de un pedido comienza al buscar un microfilme o microficha para hacer el pedido. Luego agregue el microfilme a su carrito de compras y complete el proceso de finalización para pagar el microfilme. Una vez que usted realizó el pedido, el mismo queda en un proceso de espera. Esta espera le otorga 24 horas para cancelar el pedido en caso de que accidentalmente haya pedido el microfilme equivocado o haya decidido que ya no lo necesitaba. Después de las 24 horas, se procesa el pedido. Si el microfilme está disponible, se enviará a su centro de historia familiar seleccionado y usted recibirá un correo electrónico notificándole del envío. Si el préstamo es a corto plazo, la fecha de envío marcará el comienzo de los 90 días del período del préstamo.

Si el microfilme no se encuentra disponible inmediatamente, quedará en un estado pendiente y recibirá una notificación por correo electrónico. Una vez que el centro de historia familiar recibe el microfilme, se le notificará por correo electrónico que se recibió y que está listo para que lo vea. Siete días antes de la fecha de devolución del microfilme, se le enviará a usted una notificación de renovación. En ese momento, puede renovar el microfilme por 60 días adicionales o hacer que se devuelva el mismo.

Crear una cuenta

Para ingresar al sitio Pedido de microfilmes en línea, las personas deberán usar sus cuentas de FamilySearch o la cuenta LDS Account. Si una persona no tienen una cuenta FamilySearch o cuenta LDS, deberá inscribirse. Crear una cuenta permite a las personas pedir un microfilme o microficha.

En los pedidos de microfilmes en línea se necesita que la persona tenga un nombre de usuario y contraseña. A esto se le llama cuenta FamilySearch o cuenta LDS. La cuenta FamilySearch es para el público en general. Si un usuario no tiene una cuenta FamilySearch, no podrá hacer pedidos de microfilmes. El nombre de usuario y contraseña que el usuario cree, se puede usar para acceder a la mayoría de los sitios web de La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días que se encuentran disponibles para el público en general. La cuenta LDS es para miembros de la Iglesia.

Paso 1:

Diríjase a

<http://familysearch.org/films>.

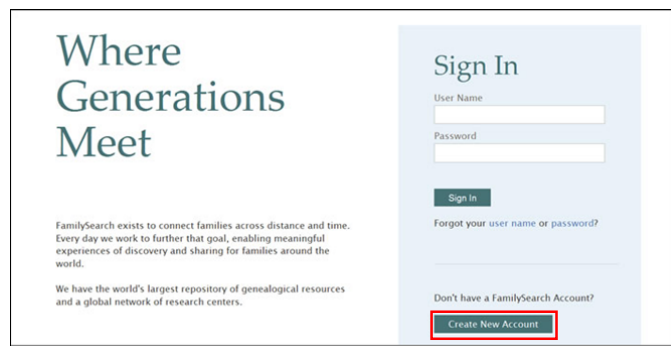
Paso 2:

Haga clic en el vínculo **Iniciar sesión**.



Paso 3:

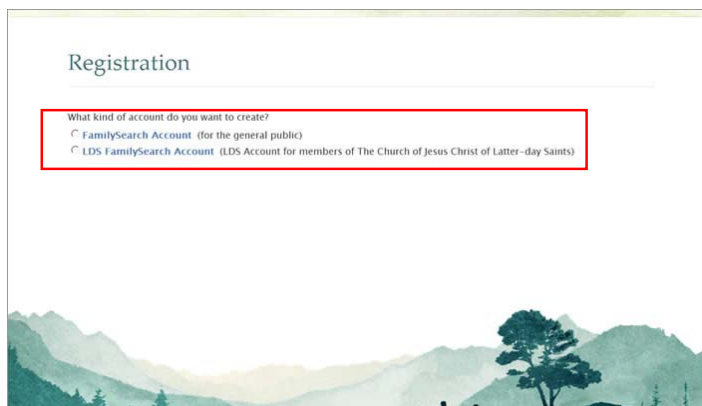
Haga clic en el botón **Crear cuenta nueva**.



Paso 4:

Elija el tipo de cuenta que desea crear.

Nota: Las cuentas FamilySearch son para el público en general. Las cuentas LDS Account son para los miembros de La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días.



Pedido de microfilmes en línea para usuarios

Paso 5:

Ingrese la información cuando se le indique.

- Información personal
- Información para iniciar sesión
- Dirección de correo electrónico
- Tecla de seguridad

Nota: Aunque tener una cuenta de correo electrónico no es un campo obligatorio, sí lo es para usar Pedido de microfilmes en línea. Al ingresar la contraseña, escriba 6 o más caracteres.



Formulario de registro de usuario con los siguientes campos:

- First Name
- Last Name
- Display Name
- Gender (menú desplegable)
- User Name
- Password
- Re-enter Password
- E-mail
- Re-enter E-mail
- Alternate E-mail (Optional)
- Re-enter Alternate E-mail

Imagen de seguridad: **become** Please type the letters from the picture. Why?

Paso 6: Confirme su cuenta en su correo electrónico y en el mensaje enviado por la cuenta FamilySearch, haga clic en el **vínculo de confirmación**.

Selección de un centro de historia familiar predeterminado

Cuando se hace un pedido de microfilmes en línea, los mismos se envían a su centro de historia familiar más cercano. A continuación se encuentran los pasos a tomar para indicar su centro de historia familiar predeterminado. Los centros predeterminados se guardan y se utilizan para todos los pedidos futuros.

Paso 1:

Diríjase a

<http://familysearch.org/films>.

Paso 2:

Haga clic en el vínculo **entrar**, y entre con su nombre de usuario y contraseña de FamilySearch.

Nota: su primera visita a Pedidos de Microfilmes hará que se abra una ventana indicando: "seleccione el centro de historia familiar más cercano a usted."



Captura de pantalla de la página de pedido de microfilmes en línea de FamilySearch. El menú de navegación superior incluye: FAMILYSEARCH, Learn, FamilySearch Centers, Indexing, Blog. En la esquina superior derecha hay un botón "Sign in" resaltado con un recuadro rojo. El título principal es "Pedido de microfilmes en línea". Debajo del título hay un menú desplegable de idioma con "Español" seleccionado. A la izquierda hay un recuadro de búsqueda con el campo "Número de microfilme" y un botón "Búsqueda" resaltado con un recuadro rojo. A la derecha hay un mensaje de bienvenida y un botón "Inicie sesión para realizar un pedido o para ver los precios específicos para su área.".

Paso 3:

Haga clic en el vínculo **seleccione el centro de historia familiar**

Paso 4:

Haga clic en el vínculo **Botón para encontrar nuevo CHF, o Modificar centro de historia familiar**

Paso 5:

Seleccione su país y región, de los menús desplegables

Paso 6:

Haga clic en **Buscar**

Mi centro de historia familiar

Tenga a bien seleccionar el centro de historia familiar más cercano. Todo pedido que realice con FamilySearch se enviará al centro de historia familiar que usted seleccione aquí.

Seleccione el país

Seleccione una región, un estado, una provincia o un departamen

Busqueda

Paso 7:

Seleccione su centro de historia familiar predeterminado, haciendo clic en el botón a la izquierda de su centro

Paso 8:

Haga clic en **Guardar**

Seleccionar	Nombre	Ciudad	Dirección
<input checked="" type="radio"/>	Alcala de Henares Spain Family History Center	Alcala de Henares	Calle Cuenca esq. San Sebastian
<input type="radio"/>	Madrid Spain (Templo) Family History Center	Madrid	Calle del Templo nr.2
<input type="radio"/>	Madrid Spain Family History Center	Madrid	Avenida Pablo Iglesias 22
<input type="radio"/>	Torrejón de Ardoz Spain Family History Center	Torrejón de Ardoz	Avenida Constitución 155

« Volver atrás **Guardar**

Crear un pedido

Los usuarios pueden realizar y pagar pedidos de microfilmes y microfichas. Luego de que el usuario haya creado su cuenta podrá pedir el microfilme como préstamo y hacer que lo envíen a su centro de historia familiar local.

Paso 1:

Una vez que inicie sesión, ingrese su **Número de microfilme**.

Paso 2:

Haga clic en **Buscar**.



Paso 3:

Haga clic en el **botón** de la izquierda del tipo de préstamo que usted desea.

Nota: Vea la página 11, Definición de tipos de préstamos.

Paso 4:

Utilizando el menú desplegable, seleccione la **moneda** de su pedido. La moneda en caso de incumplimiento a su moneda local.

Paso 5:

Haga clic en el botón **Agregar al carrito**.

Disponibilidad del microfilme: Disponible para préstamo


Número de microfilme: 6544



Paso 6:

Haga clic en el botón **Realizar pedido**

Nota: Desde el carrito de compras, las personas pueden realizar las siguientes actividades cuando realizan su pedido:

- Quitar artículos 
- Continúe con el pedido
- Actualizar el carrito de compras
- Realizar pedido



Paso 7:

Ingrese su información de facturación.

Paso 8:

Haga clic en **Continuar**.

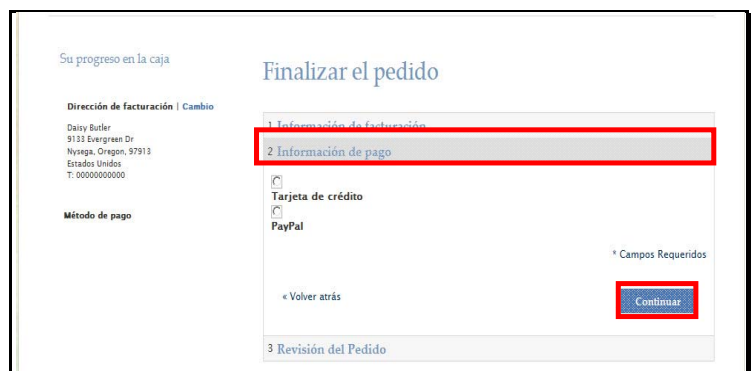


Paso 9:

Seleccionar **Información de pago**.

Paso 10:

Haga clic en **Continuar**.



Nota: Lea el Acuerdo de uso de microfilmes.

Paso 11:

Haga clic para aceptar los términos del acuerdo.

Paso 12:

Haga clic en **Realizar pedido.**

Paso 13:

Complete la Información de pago.

Nota: Es probable que se apliquen tarifas bancarias o de tarjeta de crédito en las transacciones hechas fuera de EE. UU.

Nota: Puede usar cualquier tarjeta que tenga el logo de VISA o Mastercard en ella, incluyendo tarjetas de débito, de crédito o de prepago.

Paso 14: Haga clic en el botón **Realizar pedido.**

Nota: Imprima una copia del pedido para sus registros.

Nota: Recibirá un mensaje de correo electrónico de confirmación de su pedido.

Nota: Si usted ha subvencionado la película (actualmente en Columbia y Guam) el pedido, su orden será libre después de pasar por el proceso de compra.

* FamilySearch International es una entidad legal ubicada en los Estados Unidos de América. Además de cobrar por los microfilmes que solicite, su banco local, emisor de su tarjeta de crédito, podría agregarle tarifas por transacciones internacionales. Por lo general, esas tarifas tienen un promedio del 3% del costo de la transacción con la tarjeta y varían según el banco. Comuníquese con su banco local para saber los detalles de las tarifas por transacciones internacionales.

* FamilySearch International es una entidad legal con sede en los Estados Unidos de América. Además del cobro por los microfilmes que solicite, quizás el banco emisor de su tarjeta de crédito podría cobrarle por transacciones internacionales. Por lo general, esas tarifas tienen un promedio del 3% del costo de la transacción con la tarjeta y varían según el banco. Comuníquese con su banco para saber los detalles sobre las tarifas por transacciones internacionales.

ACUERDO DE USO DE MICROFILMES

Términos y condiciones para el acceso a microfilmes: Usted ha solicitado que FamilySearch International ("nosotros", "nos" o términos similares) le preste uno o más de nuestros microfilmes a un centro de historia familiar ("CHF") donde usted pueda verlos. Usted reconoce que todos los microfilmes prestados siguen siendo de nuestra propiedad exclusiva. Usted acepta que no sacará los microfilmes del CHF al cual se hayan enviado. Usted se compromete a no sacar ninguna copia no autorizada de las imágenes contenidas en los microfilmes en ningún formato (fotocopia, fotos digitales o analógicas, video, etc.). Usted reconoce que el uso de ciertos microfilmes está restringido en función de su ubicación geográfica o su calidad de miembro de La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días. Si proporciona información falsa al solicitar algún microfilme, dicho microfilme se nos devolverá sin el reembolso de cualquier tarifa de servicio que se haya pagado. Podrían publicarse restricciones legales adicionales en cuanto al uso de microfilmes en el CHF, en el embalaje o como parte de las imágenes contenidas en los microfilmes. Usted se compromete a ceñirse de forma fiel y esmerada a todas las restricciones correspondientes.


Acepto

Olvidó un artículo? [Editar su carrito](#) [Realizar el Pedido](#)

Información del Pedido

Número de pedido: 400175
TOTAL: 1.00 USD

Información de la tarjeta de crédito



Tipo de tarjeta de crédito:
Visa

Número de la tarjeta de crédito:
4111111111111111

Mes de vencimiento:
10

Año de vencimiento:
2012

FAMILYSEARCH
Microfilm Ordering

hello Susan Burtleson,
Thank you for your order from FamilySearch. Once your package ships we will send an email with a link to track your order. You can check the status of your order by [logging into your account](#). If you have any questions about your order please contact us at librarian@familysearch.org or call [FamilySearch](tel:1-801-785-7506).

Your order confirmation is below. Thank you for choosing FamilySearch.

Your Order #1117020 (placed on September 21, 2011 11:39:48 AM PDT)

Billing Information:	Family History Center:
Susan Burtleson 1111 Everyone Street Pavilion, 111111 Guam T: 1-222-11111111	Lindon Utah Family History Center 1050 E 100 N Lindon, Utah United States T: 1 801-785-7506

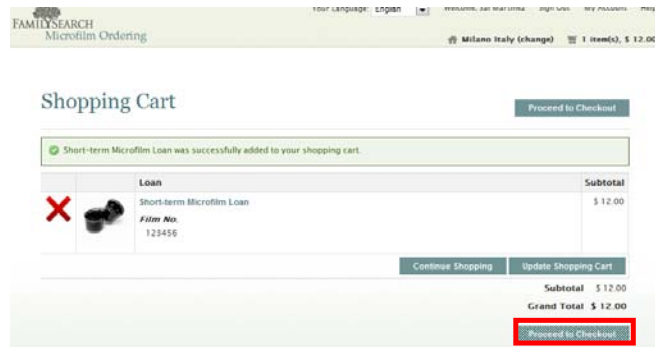
Item	Status	Qty	Subtotal
Short-term Microfilm Loan Film No. 1257246	Pending	1	\$5.50
			Grand Total 46.50

Cómo utilizar PayPal

Las personas pueden pagar los pedidos de microfilmes con PayPal. PayPal es una forma segura de pagar por internet. Una vez que las personas hayan creado una cuenta PayPal, podrán pagar sus compras futuras sin tener que ingresar su información de pago cada vez que realicen una compra.

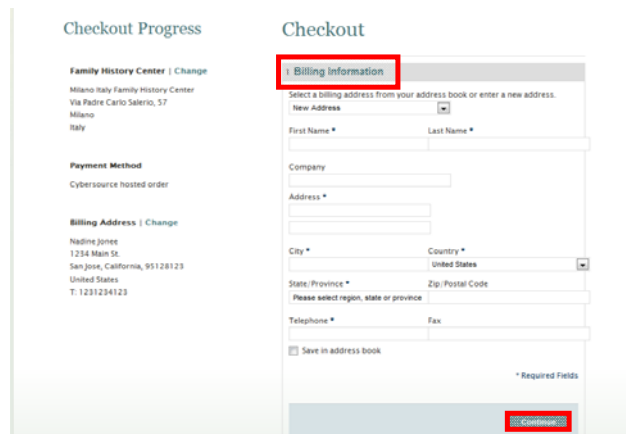
Paso 1:

Luego de realizar un pedido, haga clic en el botón **Proceder con la compra**.



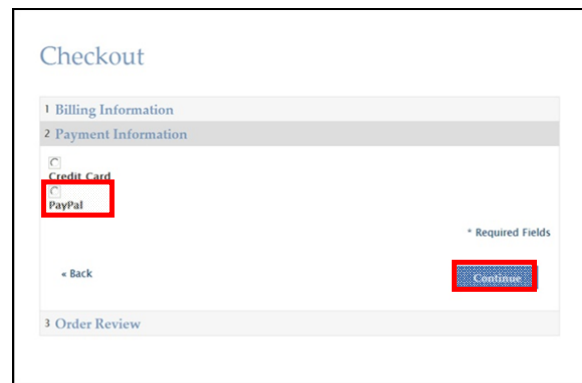
Paso 2:

Ingrese la información de facturación y haga clic en **Continuar**.



Paso 3:

En la pestaña Información de pago, haga clic en **PayPal** y en **Continuar**.



Pedido de microfilmes en línea para usuarios

Paso 4:

Lea y acepte los términos del Acuerdo de uso de microfilmes y luego haga clic en **Realizar pedido**.

* FamilySearch International is a United States of America domiciled legal entity. In addition to charges for microfilms ordered, your local card-issuing bank may pass a foreign transaction fee on to you. This fee usually averages 3% of the card transaction cost, and varies from bank to bank. Please contact your local card-issuing bank for details on foreign transaction fees.

responsable for your inability to view a microfilm at your selected FHC, or any FHC. Microfilm that you request will typically be delivered to a FHC between 7 and 180 days after your request is sent depending on many factors. We are under no obligation to deliver the microfilm and may unilaterally cancel your order in our sole and absolute discretion. Microfilm will not be shipped to a FHC you designate unless your service fees have been successfully collected (via the credit card or bank account information that you provide). If we determine a microfilm is no longer available for loan or cannot be delivered, service fees paid for delivery of that microfilm will be refunded to you. If you request multiple microfilms, they may be shipped separately (and at different times) to the FHC. Delivery date cannot be determined via this Web site. You should contact the FHC to inquire about microfilm you have requested.

You agree to handle all microfilm with care and as instructed by FHC staff members. You are responsible for the damage and cost resulting from your misuse or mishandling of the microfilm. Microfilm are provided "as is," and we do not warrant or guarantee that any microfilm will be in any certain condition, that it will contain the information you are seeking or that the images on a microfilm are legible. The loan period for each microfilm is 90 days, which begins when the film is shipped from by us to the FHC. You may renew the loan for 60 additional days via this Web site. Renewals must be initiated at least ten days before the 90-day loan period ends. You must show the FHC a copy of the email you receive as evidence of your renewal. At the end of the loan period, the FHC will return the microfilms to us. In addition, we reserve the right to withdraw any microfilm from any FHC at any time for any or no reason. You will have first priority to use microfilms you have requested, but acknowledge that other visitors to a FHC may, without cost, also have access to and use those microfilms.

I Accept

Forgot an item? Edit Your Cart [Place Order](#)

Paso 5:

Haga clic en **Tengo una cuenta PayPal**. **Nota:** Si no tiene una cuenta PayPal, ingrese su información para crearla.

FamilySearch Microfilm-LDS Church

Your order summary

Descriptions	Amount
Short-term Microfilm Loan Item number: microfilm-short-term Item price: \$5.50 Quantity: 1	\$5.50
Item total	\$5.50
	Total \$5.50 USD

Choose a way to pay
PayPal securely processes payments for FamilySearch Microfilm-LDS Church

[Have a PayPal account?](#) [PayPal](#)

[Create a PayPal account](#)
Get paid with your bank or credit card

Learn more about PayPal - the faster, safer way to pay.

Country: United States

Card number:

Payment Types: [VISA](#) [MasterCard](#) [Discover](#) [American Express](#)

Expiration date: /

CVC:

What is this?

First name:

Last name:

Address line 1:

Address line 2:

City/State:

ZIP code:

Telephone:

Paso 6:

Revise el resumen de su pedido.

Paso 7:

Haga clic en la casilla de verificación para corroborar que la información es correcta y después haga clic en **Acepto y continuar**.

FamilySearch Microfilm-LDS Church

Your order summary

Descriptions	Amount
Short-term Microfilm Loan Item number: microfilm-short-term Item price: \$5.50 Quantity: 1	\$5.50
Item total	\$5.50
	Total \$5.50 USD

PayPal Electronic Communications Delivery Policy Consent [PayPal](#)

This will just take a minute then you can complete your payment.

We've updated our Policy - please consent so that we can provide you with your account information electronically, including your payment confirmation.

Please verify that:

Yes, I've read and agree to the [Electronic Communications Delivery Policy](#). I understand that PayPal will provide me with information about my account electronically. I confirm that I can access emails, web pages, and PDF files.

[Agree and Continue](#) [Remind me later](#)

[Cancel and return to FamilySearch Microfilm-LDS Church](#)

Paso 8:

Cuando finalice, puede regresar al sitio web de Pedido de microfilmes en línea haciendo clic en **Regresar a microfilmes de FamilySearch-Iglesia SUD**.

Precio de los microfilmes

Para ver el precio del microfilme o microficha en dólares estadounidenses, o para ver el precio en su centro de historia familiar, primero debe iniciar sesión en el sistema de Pedido de microfilmes en línea. Existe un precio común de microficha sin importar la cantidad de microfichas asignadas a un número de una microficha.

Las renovaciones de los microfilmes tienen el mismo precio que los préstamos regulares, sin importar cuántas veces renueve el microfilme. **Nota:** Nosotros no manejamos los impuestos de venta en ningún lugar de ESTADOS UNIDOS, EXCEPTO California, el cual está sujeto a un impuesto de “uso”. Los impuestos de California se basan según la ciudad y se calculan de acuerdo a la dirección física del Centro de Historia Familiar. El impuesto de uso ya está calculado en el precio del microfilme para California. Como resultado, cada CHF de California tiene una pequeña diferencia de precios en los microfilmes.

Estructura de precios

Australia:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 7.75 AUD
Préstamo de microfilme a largo plazo: 19.50 AUD
Préstamo de microficha a largo plazo: 7.75 AUD

Nueva Zelanda:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 8.50 NZ\$
Préstamo de microfilme a largo plazo: 21.25 NZ\$
Préstamo de microficha a largo plazo: 5.00 NZ\$

Islas Británicas:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 8.50 £
Préstamo de microfilme a largo plazo: 18.75 £
Préstamo de microficha a largo plazo: 8.50 £

Estados Unidos:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 5.50 US\$
Préstamo de microfilme a largo plazo: 13.75 US\$
Préstamo de microficha a largo plazo: 4.75 US\$

Canadá:

Préstamo de microfilme a corto plazo: \$6.00 CAN
Préstamo de microfilme a largo plazo: \$15.00 CAN
Préstamo de microficha a largo plazo: \$5.00 CAN

Austria, Bélgica, Alemania, Francia:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 8,50 Euro
Préstamo de microfilme a largo plazo: 21,25 Euro
Préstamo de microficha a largo plazo: 3,50 Euro

Portugal:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 4,25 Euro
Préstamo de microfilme a largo plazo: 10,50 Euro
Préstamo de microficha a largo plazo: 1,75 Euro

Malta:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 5,10 Euro
Préstamo de microfilme a largo plazo: 12,75 Euro
Préstamo de microficha a largo plazo: 2,10 Euro

Cabo Verde:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 0,85 Euro
Préstamo de microfilme a largo plazo: 2,00 Euro
Préstamo de microficha a largo plazo: 0,35 Euro

Suiza:

Préstamo de microfilme a corto plazo: 13.00 CHF
Préstamo de microfilme a largo plazo: 33.50 CHF
Préstamo de microficha a largo plazo: 5.00 CHF

España, Italia, Grecia y Eslovenia

Préstamo de microfilme a corto plazo: 6,00 Euro
Préstamo de microfilme a largo plazo: 15,00 Euro
Préstamo de microficha a largo plazo: 2,50 Euro

Chipre

Préstamo de microfilme a corto plazo: 5,00 Euro
Préstamo de microfilme a largo plazo: 12,50 Euro
Préstamo de microficha a largo plazo: 2,00 Euro

Polonia

Préstamo de microfilme a corto plazo: 15,00 Zloty
Préstamo de microfilme a largo plazo: 37,50 Zloty
Préstamo de microficha a largo plazo: 6,50 Zloty

Hungría

Préstamo de microfilme a corto plazo: 1200.00 Ft
Préstamo de microfilme a largo plazo: 3000.00 Ft
Préstamo de microficha a largo plazo: 500.00 Ft

Colombia

Préstamo de microfilme a corto plazo: Free
Préstamo de microfilme a largo plazo: Free
Préstamo de microficha a largo plazo: Free

Guam

Préstamo de microfilme a corto plazo: Free
Préstamo de microfilme a largo plazo: Free
Préstamo de microficha a largo plazo: Free

Definiciones del estado de un microfilme

Cierta información no está disponible ni en microfilmes ni en microfichas. Debido a los acuerdos contractuales hechos con los titulares de los derechos de propiedad intelectual, algunos registros que se encuentran en microfilmes o microfichas no se pueden enviar a los centros de historia familiar. El Catálogo de la Biblioteca de Historia Familiar debe indicar que no hay envíos a un centro de historia familiar. Tenga a bien consultar el catálogo detenidamente antes de hacer un pedido.

Definición de tipos de préstamos:

- **Préstamo de microficha a largo plazo** es un préstamo sin fecha de devolución específica. Todos los pedidos de microfichas son préstamos a largo plazo.
- **Un préstamo de microfilme a corto plazo** dura 90 días. Estos 90 días incluyen un período de préstamo de 60 días con 30 días adicionales para el envío. Algunas áreas recibirán el microfilme mucho antes de 30 días y tendrán ese tiempo adicional para ver el microfilme. FamilySearch garantiza que el microfilme estará en el Centro por lo menos de 60 días a 90 días. Los 90 días comienzan una vez que se marca el microfilme como “enviado”. Se devolverá el microfilme una vez que los 90 días del período del préstamo hayan vencido.
- **Un préstamo de microfilme a largo plazo** es un préstamo sin fecha específica para devolverlo. Las siguientes excepciones pueden provocar que se devuelva el microfilme o no permitir que se lo pueda pedir:
 - El Director es quien determina si ya no se usa el microfilme.
 - Se ha restringido el uso del microfilme y ya no se encuentra disponible para su vista.
 - El microfilme ya existe en el centro de historia familiar predeterminado del usuario.
- **La renovación de un préstamo de microfilme a corto plazo** es cuando el microfilme ya existe en un préstamo a corto plazo en un centro o biblioteca de historia familiar. La compra de este préstamo renovará el préstamo por 60 días más, después de que hayan transcurrido los 90 días originales.
- **La renovación a largo plazo de un préstamo de microfilme** convertirá un préstamo de corto plazo a uno de largo plazo, es decir, en uno sin fecha de vencimiento específica. Las siguientes excepciones pueden provocar que se devuelva el microfilme o no permitir que se lo pueda pedir:
 - El Director es quien determina si ya no se usa el microfilme.
 - Se ha restringido el uso del microfilme y ya no se encuentra disponible para su vista.
 - El microfilme ya existe en el centro de historia familiar predeterminado del usuario.

Estados de un pedido completo:

- **Pendiente.** Su pedido no se ha finalizado debido a la falta de información de pago o de fondos. La única manera en que se procesará el pedido es si vuelve a pedir los artículos.
- **En proceso.** Se ha recibido su pago y ahora tiene 24 horas para cancelar su pedido.
- **Solicitado.** Se ha procesado el pedido y ahora se encuentra en espera para el envío o está siendo solicitado por la Bóveda. Se ha recibido su pedido para ser procesado. Diríjase a “Estados de seguimiento de artículos de pedido de microfilmes”, más abajo, para ver los estados que se aplican a cada microfilme dentro de cada pedido.
- **Cancelado.** Usted o FamilySearch ha cancelado todo el pedido. Para cancelar un pedido correctamente, debe cancelarlo dentro de las 24 horas después de haberlo realizado. Recibirá una notificación de reembolso en un plazo de 4 días hábiles. Sin embargo, la transacción podría no aparecer en su cuenta inmediatamente. Deberá tratar esto con su banco.
- **Ejecutado.** Todos los microfilmes de su pedido están recibidos, devueltos, renovados o cancelados. Si todos los microfilmes de su pedido se han cancelado, el pedido se cancela en lugar de ejecutarlos.

Estados de seguimiento de artículos de pedido de microfilmes:

- **Pendiente.** Este microfilme se encuentra en espera para ser procesado. Aún no se tomó ninguna acción.
- **Solicitado.** Se ha procesado el pedido y ahora se encuentra en espera para ser enviado o se está creando una copia.
- **Pedido en espera.** Se encuentra en este estado cuando estamos en el proceso de hacer una copia del microfilme, previo a ser enviado. Este proceso puede tomar hasta 90 días antes de que el microfilme se encuentre listo para ser enviado. Se envía un correo electrónico con la actualización del estado de envío al usuario, notificándole de la demora.
- **Enviado.** Se usa este estado cuando un microfilme ha sido enviado dentro de las 24 horas y se encuentra en camino al centro de historia familiar local. Si el tipo de préstamo es a corto plazo, la fecha de devolución será de 90 días desde la fecha de envío. Recibirá una notificación por correo electrónico.
- **Recibido.** Se recibió el microfilme en el centro de historia familiar seleccionado. El envío puede tomar hasta 30 días, dependiendo del lugar del mundo donde usted se encuentre. Recibirá una notificación por correo electrónico cuando recibamos su microfilme.
- **Devuelto.** El centro de historia familiar ha devuelto el microfilme a FamilySearch. Ya no se encuentra en el centro. Por lo general, esto se aplica a préstamos de microfilmes de corto plazo, pero también puede aplicarse a préstamos a largo plazo cuando se devuelven los mismos. Una semana antes de la fecha de devolución, se envía al usuario

un correo electrónico notificándole que la fecha de su microfilme está por vencer y que debe renovarlo.

- **Cancelado.** El usuario puede cancelar un microfilme dentro de las 24 horas cuando el estado de pedido se encuentra en “En proceso”. Una vez que se encuentre como “Solicitado”, se completará el pedido. Para solicitar la cancelación de un microfilme, comuníquese con Soporte. Si desea cancelar toda la orden, diríjase a Pedidos recientes en Mi cuenta y cancele el pedido específico. El cancelar un pedido o un microfilme activará un reembolso. Los reembolsos pueden tomar hasta 4 días hábiles. Cancelar pedidos que están como “pendiente” no activará el reembolso debido a que por un pedido “pendiente” nunca se recibió el pago. Se enviará por separado un correo electrónico de cancelación y otro de reembolso.
 - **Renovado.** El estado de envío de un microfilme cambia a “renovado” sólo cuando se renueva el microfilme. Estos pedidos actualizan únicamente la fecha de devolución y no se procesan para el envío, debido a que el microfilme ya existe en el centro. La renovación de un préstamo a corto plazo actualiza la devolución hasta por 60 días. La renovación de un préstamo a largo plazo convierte el préstamo de un microfilme a corto plazo en uno a largo plazo. Debido a que no enviamos microfilmes para renovación, el estado del pedido automáticamente cambia a “Ejecutado” si todos los elementos de la línea del pedido son renovaciones.
-

Preguntas frecuentes

1) **¿Cómo se piden los microfilmes?**

Vea el vínculo Realizar un pedido en la página Ayuda. Aquí puede ver una demostración en línea sobre cómo pedir un microfilme.

2) **Deseo pedir un microfilme que tiene uso restringido. ¿Existe la posibilidad de que pueda obtenerlo aunque tenga restricciones para verlo?**

Los microfilmes de uso restringido tienen limitada su circulación por el titular de los derechos de propiedad intelectual. Tenga a bien ponerse en contacto con dicha persona a fin de obtener información para la compra del registro. También podría considerar solicitar una fotocopia de la información que necesite. Comuníquese con Soporte de FamilySearch para saber por qué un microfilme es de uso restringido.

3) **Deseo pagar con tarjeta de débito, pero no funciona. ¿Qué puedo hacer?**

Puede usar Visa, MasterCard, tarjetas de débito (de banco), o PayPal para pagar su pedido. **Nota:** Si necesita realizar transferencias bancarias o de débito directo europeo, deberá crear una cuenta PayPal.

4) **He pedido el mismo microfilme dos veces. ¿Recibiré un reembolso por uno de los microfilmes?**

La única manera en que el microfilme se puede pedir dos veces, es a través de pedidos separados hechos por medio del sitio de pedido de microfilmes en línea. Puede cancelar un pedido dentro de las 24 horas después de haberlo hecho. Si ha realizado dos pedidos diferentes con éxito y con el mismo número de microfilme y NO ha cancelado uno de los pedidos a tiempo, NO recibirá un reembolso.

5) **Se me cobró por un microfilme restringido que pedí. ¿Recibiré un reembolso por ese microfilme?**

Los reembolsos se darán automáticamente en el caso de los pedidos de microfilmes restringidos. El sistema de pedido de microfilmes en línea no le permitirá realizar un pedido de microfilmes de uso restringido.


6) **¿Puedo pagar las tarifas de los préstamos de microfilmes o microfichas en el centro de historia familiar o en la biblioteca afiliada? No quiero pagar por medio de internet.**

La única forma de pedir un microfilme o microficha es en internet. Nuestro sitio web utiliza el protocolo de Capa de sockets seguros cifrados, lo cual significa que la comunicación por internet mediante este sitio es segura y a prueba de fraude. El sitio se ajusta a las Normas de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago, asegurando así la calidad y seguridad en el proceso del pago del préstamo de sus microfilmes o microfichas.

7) **¿Puedo recibir crédito por un microfilme que pedí por error? ¿Puedo pedir otro microfilme o dejar el crédito para otro pedido?**

No, no puede recibir crédito por un microfilme que ya haya comprado ni tampoco utilizar la cantidad pagada para otro pedido. Por favor revise detenidamente el número y la descripción del microfilme antes de hacer su pedido. Puede cancelar su pedido dentro de las 24 horas después de realizado el pedido. En ese caso recibirá el reembolso total. También puede recibir un reembolso si el microfilme o la microficha están dañados, son ilegibles, no concuerdan con la descripción en el catálogo de la Biblioteca de Historia Familiar o recibió el microfilme equivocado.

8) **¿Puedo pedir que envíen el microfilme a un centro de historia familiar en el que no esté inscrito?**

Sí, pero tendrá que cambiar el centro de historia familiar predeterminado antes de hacer el pedido. Para ello, haga clic en el vínculo Cambiar ubicado en la esquina superior derecha de la página Mi cuenta.  Una vez que se recibe un microfilme en un centro de historia familiar, no podrá transferirse a otro centro.

9) **Necesito conservar el microfilme por más de 90 días. ¿Cómo puedo extender el período de préstamo?**

Puede renovar el préstamo por internet. Seleccione el tipo de préstamo **Renovación de préstamo de microfilme a corto plazo** y tendrá 60 días más para ver el microfilme en el centro o en la biblioteca afiliada. También puede elegir convertir su préstamo a corto plazo a uno de largo plazo cuando seleccione “Renovación de microfilmes a largo plazo”.

10) **¿Qué es un centro de historia familiar “predeterminado”?**

Un centro de historia familiar predeterminado es el que se encuentra más cerca geográficamente a usted, el cual debe seleccionar después de inscribirse. Los microfilmes se enviarán a dicho centro para que usted los vea. El centro de historia familiar predeterminado se puede cambiar en cualquier momento que inicie sesión en el sitio de Pedido de microfilmes en línea. Además, su centro de historia familiar determinará el precio del préstamo de su microfilme. Cada país tiene los mismos precios para todos los préstamos de microfilmes.

11) ¿Es requisito que el usuario tenga una cuenta o dirección de correo electrónico a fin de participar en el sistema de pedido por internet?

Sí, como sucede con todos los sitios de comercio electrónico, necesita tener una dirección de correo electrónico. No hay manera de comunicarse sin una dirección activa de correo electrónico.

12) ¿Por qué se cobró en mi tarjeta de crédito una cantidad diferente a la que se indicó como el costo total del pedido?

FamilySearch International es una entidad legal ubicada en los Estados Unidos de América. Además de cobrar por los microfilmes que solicite, su banco local, emisor de su tarjeta de crédito, podría agregarle tarifas por transacciones internacionales. Por lo general, esas tarifas tienen un promedio del 3% del costo de la transacción con la tarjeta y varía según el banco. Comuníquese con su banco para saber los detalles de las tarifas por transacciones internacionales.

13) ¿Qué hago si se sigue rechazando mi tarjeta de crédito?

Si se rechaza su tarjeta de crédito, debe intentarlo con otra tarjeta de crédito o comuníquese con su banco o la institución que emitió la tarjeta. **Nota:** FamilySearch sólo acepta Mastercard o Visa.

Acuerdo de uso de microfilmes

El siguiente es el acuerdo que cada usuario firma antes de realizar un pedido de microfilme:

Términos y condiciones para acceder a los microfilmes:

Usted ha solicitado que FamilySearch International (“nosotros”, “a nosotros” o términos parecidos) le dé en préstamo uno o más microfilmes a un Centro de historia familiar (“CHF”) donde puede ver el microfilme.

Usted reconoce que todos los microfilmes prestados siguen siendo de nuestra propiedad exclusiva. Usted acepta que no sacará los microfilmes del CHF al cual se hayan enviado. Usted se compromete a no sacar ninguna copia no autorizada de las imágenes contenidas en los microfilmes en ningún formato (fotocopia, fotos digitales o analógicas, video, etc.). Usted está de acuerdo que el uso de ciertos microfilmes está restringido en función de su ubicación geográfica o su calidad de miembro de La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días. Si proporciona información falsa al solicitar algún microfilme, dicho microfilme se nos devolverá sin el reembolso de cualquier tarifa de servicio que se haya pagado. Podrían publicarse restricciones legales adicionales en cuanto al uso de microfilmes en el CHF, en el embalaje o como parte de las imágenes contenidas en los microfilmes. Usted se compromete a ceñirse de forma fiel y esmerada a todas las restricciones correspondientes.

Usted solamente podrá ver los microfilmes en el CHF durante las horas de funcionamiento del mismo. No nos hacemos responsables por su falta de capacidad para ver los microfilmes en el CHF que haya seleccionado o en cualquier otro CHF. Por lo general, los microfilmes que solicite se entregarán a un CHF en un plazo de 7 a 180 días después de que se envíe su solicitud, en función de varios factores. No tenemos ninguna obligación de entregar los microfilmes y nos reservamos el derecho de cancelar su pedido de forma unilateral a nuestra discreción exclusiva y absoluta. Los microfilmes no se enviarán al CHF que usted designe, a menos que se hayan cobrado de forma satisfactoria las tarifas por el servicio (mediante la información de la tarjeta de crédito o de la cuenta bancaria que usted proporcione). Si determinamos que algún microfilme ya no está a disposición para préstamo o por imposibilidad de envío, recibirá el reembolso de las tarifas por el servicio de entrega que haya pagado. Si solicita múltiple microfilmes, los mismos pueden

ser enviados por separado (y en fechas diferentes) al CHF. No se puede determinar la fecha de entrega mediante este sitio web. Debe comunicarse con el CHF para pedir información sobre los microfilmes que solicite.

Usted se compromete a manejar todos los microfilmes con cuidado y según las instrucciones dadas por el personal del CHF. Usted es responsable por todo el daño o costo que resulte del mal uso o mal manejo que usted haga de los microfilmes. Los microfilmes se proporcionan “tal cual” y no aseguramos ni garantizamos que ningún microfilme se encontrará en cierta condición, ni que contendrá la información que usted busque ni que las imágenes contenidas en el microfilme serán legibles. El período de préstamo de cada microfilme es de 90 días, el cual empieza cuando enviamos el microfilme al CHF. Puede renovar el préstamo por 60 días más por medio de este sitio web. Las renovaciones deben iniciarse al menos diez días antes de que finalice el período de préstamo de 90 días. Debe mostrar al personal del CHF una copia del mensaje de correo electrónico que reciba como evidencia de la renovación. Al final del período de préstamo, el CHF nos devolverá los microfilmes. Además, nos reservamos el derecho de retirar cualquier microfilme de cualquier CHF, en cualquier momento, por cualquier motivo o sin ninguna razón. Usted tendrá prioridad en el uso de los microfilmes que haya solicitado; no obstante, usted acepta que otros visitantes del CHF también pueden, sin costo alguno, tener acceso y utilizar dichos microfilmes.

Limitación de responsabilidad: Ni nosotros ni ninguna de nuestras entidades afiliadas somos responsables de ningún daño especial, casual, punitivo o consiguiente que resulte del uso o la incapacidad de uso por parte suya de todo material prestado por nosotros, que incluye, a título enunciativo mas no limitativo, la pérdida de ganancias y la interrupción de actividades comerciales, aun cuando nosotros, el CHF o cualquier entidad afiliada hayamos sido notificados de la posibilidad de que se produjeran los daños mencionados o de que pudiéramos haber previsto tales daños. En ningún caso nuestra responsabilidad total (ni la de nuestras entidades afiliadas) hacia usted, según cualquier teoría legal por todos los daños, las pérdidas o los fundamentos de acción sobrepasará la cantidad que usted nos haya pagado.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: LOS MATERIALES PRESTADOS, INCLUSO TODOS LOS MICROFILMES U OTROS ARTÍCULOS PRESTADOS O COMPRADOS MEDIANTE ESTE SITIO, SE SUMINISTRAN “TAL CUAL” Y “SEGÚN SU DISPONIBILIDAD”, SIN NINGUNA AFIRMACIÓN NI GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, YA SEA DE FORMA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA. EN LA MAYOR MEDIDA CONTEMPLADA POR LA LEGISLACIÓN PERTINENTE, DENEGAMOS CUALQUIER GARANTÍA, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUSO, A TÍTULO ENUNCIATIVO MAS NO LIMITATIVO, LAS GARANTÍAS DE TÍTULO Y LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD Y DE IDONEIDAD PARA ALGÚN FIN PARTICULAR. NO AFIRMAMOS NI GARANTIZAMOS QUE LOS ARTÍCULOS PRESTADOS SE ENCUENTREN LIBRES DE DEFECTOS NI DE COMPONENTES NOCIVOS.

Jurisdicción y ley aplicable: El presente acuerdo contiene el contrato total entre nosotros con respecto al uso de nuestros materiales prestados o vendidos, incluso todos los microfilmes; asimismo, sustituye a cualquier otro acuerdo oral o escrito, anterior o actual, y puede modificarse solamente mediante un acuerdo por escrito firmado por ambas partes o por medio de la alteración de este documento tal y como se publica en este sitio web. Ninguna acción ni declaración, ya sea de forma oral o escrita, efectuada por los integrantes de nuestro personal, por el personal del CHF o por el personal de cualquier entidad afiliada, debe alterar ninguno de los términos de este acuerdo. Este acuerdo y el uso que usted haga de nuestros materiales se registrarán por las leyes del estado de Utah, Estados Unidos de América, tal y como se apliquen a los acuerdos concertados y ejecutados en su totalidad en dicho estado, sin proceder a ningún principio de conflicto legal. Ambas partes acuerdan que de buena fe buscarán resolver cualquier disputa que surja entre ellas, pero si tal intento falla, toda demanda que usted entable para hacer cumplir este acuerdo o cualquier otro asunto que tenga relación con el uso de los materiales prestados o comprados, incluso los microfilmes, se interpondrá únicamente ante un juzgado estatal o federal apropiado situado en

el Condado de Salt Lake, Utah. Por este medio usted accede y se sujeta a la jurisdicción personal de tales juzgados para fines de litigar y renuncia a cualquier objeción a foro o jurisdicción según la doctrina de tribunal inconveniente (“forum non conveniens”). Este acuerdo no se registrará por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Si alguna cláusula de este acuerdo fuera ilícita, nula o no ejecutable, ya sea de forma total o parcial, las cláusulas restantes no se verán afectadas a menos que determináramos que la cláusula no válida o no ejecutable fuera un término esencial de este acuerdo, en cuyo caso podemos, a nuestra entera discreción, enmendar el acuerdo.

Soporte de FamilySearch

Correo electrónico

- films@familysearch.org
- Utilice el vínculo Contacto ubicado en la parte inferior del sitio de Pedido de microfilmes de FamilySearch.

Números telefónicos gratuitos

- Para encontrar un número telefónico gratuito haga clic en: <https://www.familysearch.org/help/contact>.