

Preguntas más frecuentes

General

1. **¿Qué puedo hacer si olvido mi nombre de usuario o mi contraseña?**

Si olvido su nombre de usuario o contraseña, de clic al enlace *Forgot Username/Password* en la parte inferior de la página. Una vez que entre a esta página, siga las instrucciones para restablecer su contraseña o para recuperar la información de su nombre de usuario.

2. **¿Puedo agregar a otros usuarios a mi cuenta?**

Usted puede agregar hasta 4 usuarios adicionales por cada cuenta. Se le dará a cada persona añadida a esta cuenta, un nombre de usuario y contraseña únicos para que puedan descargar cualquier material adquirido en la cuenta.

3. **¿Cuáles son los métodos de pago?**

En línea, se aceptan todas las tarjetas de crédito. Además, las iglesias pueden poner la cuenta a la iglesia utilizando su PIN. Las personas o iglesias también pueden entregar una orden de pedido que será facturado y no requiere prepago.

4. **¿Puedo ver mi historial de compra?**

Sí. Acceda con su nombre de usuario y contraseña. Dele clic al enlace de *Orders/Profile* en la parte inferior de la página. Esto le llevara a su historial de compras.

5. **¿PCUSASStore.com está afiliada con alguna organización religiosa?**

PCUSASStore.com es administrada por la Corporación de Publicaciones Presbiteriana, la casa editora de la Iglesia Presbiteriana (EE.UU.).

Productos Digitales

1. ¿Cómo descargo recursos digitales?

Cuando haya completado el proceso de pago, usted se encontrará en la página de confirmación de pedido. La forma más fácil de descargar sus productos comprados de inmediato, es ir a la página de *Orders & Profile*. Usted tiene que iniciar sesión. Una vez que esté en la página de *Orders & Profile*, haga clic en la sección de *Digital Access Keys* y luego haga clic en el título del recurso que desea descargar. Esto le llevará a la página del producto para ese recurso, donde se le dará la opción de descargar para PC o MAC. Si desea regresar y descargar en otro momento, sólo tiene que iniciar sesión y seguir estos mismos pasos.

Si utiliza una PC con Windows

Una vez que le dé clic a *Descargar (Download) PC*, se abrirá una ventana preguntándole que es lo que desea hacer con el archivo. Dependiendo de su navegador y la versión de Windows que esté usando, tendrá opciones como *Open* (abrir), *Run* (ejecutar), *Save* (guardar), *Save as* (guardar como) o *Cancel* (cancelar).

Si usted le da clic a *Abrir* o *Ejecutar*, entonces se le preguntará en donde quiere guardar el archivo. La ubicación predeterminada será su escritorio. Utilice la función de búsqueda para cambiar la ubicación y luego de clic a *OK*. El archivo será descomprimido y se abrirá automáticamente en esa ubicación.

Si usted elige *Guardar* o *Guardar como*, se abrirá una ventana que le pedirá elegir una ubicación para guardar el archivo. Con la flecha en *Guardar en*, seleccione un folder como *Mis descargas* o *Mis documentos* y luego de clic a *Guardar*. Abra el folder donde guardo el archivo y de clic doble al archivo. Este se abrirá desde esa ubicación.

Nota importante: Asegúrese de recordar dónde ha guardado el archivo y cuál es su nombre. Eso hará que sea mucho más fácil de poder localizar después, y no tendrá que descargarlo de nuevo. Además, favor de no cambiar el nombre del archivo hasta que lo haya descargado a su computadora.

Si utiliza una Macintosh con OSX

Una vez que haga clic en *Descargar (Download) MAC*, se colocará un archivo DMG en su escritorio. Si no se inicia automáticamente, haga doble clic. Esto montará un volumen que contiene los archivos para el programa de estudios elegido. Este volumen actúa como un archivo. Puede descartar el archivo DMG, pero no se deshaga del volumen que contiene sus archivos PDF.

Nota importante: Asegúrese de recordar dónde ha guardado el archivo y cuál es su nombre. Eso hará que sea mucho más fácil de poder localizar después, y no tendrá que descargarlo de nuevo. Además, favor de no cambiar el nombre del archivo hasta que lo haya descargado a su computadora.

2. **¿Qué puedo hacer si pierdo un estudio que ya compre?**

Acceda a su cuenta. Dele clic al enlace de Orders/Profile y este le llevara a su historial de compras completo. Desde allí, usted puede descargar sus compras anteriores sin ningún costo adicional. Una vez que compre un estudio, este es suyo y no necesita pagarlo otra vez.

3. **¿Puedo sacar copias para un(a) amigo(a), para otra iglesia o enviar los estudios por correo electrónico para que sean utilizados en sus clases?**

No. el permiso es otorgado a las personas e iglesias para sacar copias de los estudios descargados para su uso en clase o para enviarlos por correo electrónico a los estudiantes. No se autoriza la distribución de estos estudios fuera de su congregación. Se revocara el acceso a esta página web a aquellas personas que distribuyan materiales registrados con derechos de autor obtenidos, ya que infringen estas políticas y las leyes de autor en los EE.UU.

4. **¿Se pueden devolver los productos digitales?**

No. Los productos digitales no recibirán un reintegro ya que los archivos pueden ser descargados y compartidos.

Libros

1. ¿Cómo puedo hacer una devolución de un libro ya adquirido?

En el envío, usted recibirá el formulario y la etiqueta de devolución por correo. Favor de seguir las instrucciones de este formulario y llenar todos los datos requeridos. Si usted tiene alguna pregunta sobre su devolución, puede enviar un correo electrónico a support@PCUSASStore.com o llamar al 1-800-553-4371. Envíe su devolución a la siguiente dirección:

PCUSASStore.com
Returns Department
3904 Produce Road, Suite #104
Louisville, KY 40218

Si tiene alguna pregunta sobre su orden de libros, por favor envíe un correo electrónico a support@PCUSASStore.com o llame por teléfono a Keren Strothman (asistencia en español) al 1-800-523-1631.