

SERVICIO DE INFORMACIÓN POR WHATSAPP

1. Objeto y definición del servicio

La Biblioteca Universitaria ofrece la posibilidad de resolver dudas y solicitar información de manera inmediata a través de mensajes WhatsApp a cualquier persona que lo necesite, pertenezca o no a la comunidad universitaria, a través de la línea habilitada especialmente para ello: **618 861 692**.

2. Horario

Los **horarios de atención** coinciden con los de la **Biblioteca del Paraninfo**, siendo el personal de esta Biblioteca el responsable de coordinar este servicio.

3. Tipo de consultas y uso previsto

- Los mensajes deben ser redactados de forma clara y concisa.
- Se atienden por esta vía consultas relacionadas con horarios, servicios, recursos, instalaciones y equipamiento que ofrece la Biblioteca.
- Se proporciona información relacionada con el servicio de préstamo, aunque las peticiones individuales de renovación y reserva y las consultas sobre documentos en préstamo o sanciones, se envían a la **división** correspondiente.
- Si la consulta lo requiere, el personal remitirá a la persona interesada a la fuente (división, servicio, web, etc.) más adecuada para su correcta y rápida resolución.
- Las consultas bibliográficas complejas deberán remitirse - personalmente o por correo electrónico - a la **división de la BUC** que corresponda.
- Aunque, con carácter general, las consultas son de carácter anónimo, identificarse o indicar al menos el colectivo al que se pertenece puede contribuir a resolver más rápidamente la solicitud.

4. Datos personales y privacidad

- Las conversaciones mantenidas por WhatsApp no requieren de identificación previa y son de carácter privado, aunque podrán conservarse con fines estadísticos y de mejora del servicio.
- El personal podrá solicitar al usuario/a dirección de correo electrónico u otros datos de contacto, cuando no sea posible responder de forma inmediata a la consulta o cuando la extensión o complejidad de la respuesta desaconseje el uso del WhatsApp.
- Ocasionalmente, para cuestiones relacionadas con este servicio, la Biblioteca, haciendo uso de los datos personales de los que es depositaria y de conformidad con lo previsto en la legislación vigente y en la **Política de protección de datos de la UC**, podrá utilizar este servicio de mensajería instantánea para contactar con los usuarios y usuarias de la BUC.

- Se entiende que los usuarios de este servicio aceptan las **condiciones legales de Whatsapp**, al hacer uso de este servicio.

5. Medidas correctoras

Las condiciones de uso se establecen en beneficio de todos. No respetarlas supone un abuso y un perjuicio para el resto de los usuarios y usuarias de la BUC y puede derivar en la suspensión temporal o indefinida de alguno o de todos los servicios de la Biblioteca, conforme a lo establecido en el **Reglamento de la BUC**, en las condiciones de uso específicas de cada servicio y en el **Reglamento de uso de recursos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la UC**. Todo ello sin perjuicio de lo además dispuesto en la legislación general.