
Normativa dels serveis de la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya

Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge

14/09/2021

v01



Universitat
Oberta
de Catalunya

Històric de versions

Versió	Data	Apartats	Descripció del canvi
00	09/12/2013		Document original
01	22/01/2020	Article 8	Canvi en les condicions del servei de préstec consorciat (PUC)
02	14/09/2021	Articles 4, 5, 6, 8, 14, 15, 17, 21, 23, 24, 25 i annex 1.	Canvi en les condicions del servei de préstec de la UOC i el règim de la recollida del préstec interbibliotecari. Modificació de les característiques generals del servei d'obtenció de documents electrònics. Simplificació de les tipologies d'usuaris. Deixa d'estar operativa la bústia ibiblioteca@uoc.edu .

Elaborat per	Revisat per	Aprovat per
Àrea de la Biblioteca 2013	Assessoria Jurídica 2013	Comitè de Direcció Executiu 09/12/2013



Aquest ítem està subjecte a una llicència de Creative Commons
[Llicència Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Sumari

TÍTOL PRELIMINAR	5
Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació de la Normativa	5
TÍTOL I. SERVEIS D'ACCÉS AL DOCUMENT	5
Capítol I. Servei de préstec: préstec de la UOC, préstec consorciat (PUC) i préstec interbibliotecari (PI)	5
Article 2. Objecte del servei	5
Article 3. Abast del servei	6
Article 4. Usuaris del servei	7
Article 5. Sol·licitud de documents	8
Article 6. Règim de la recollida de documents	9
Article 7. Formalització del préstec de documents	10
Article 8. Condicions del préstec: durada, nombre de documents i règim específic, segons els tipus d'usuaris, documents i institucions subministradores	11
Article 9. Règim del retorn de documents	13
Article 10. Cost del servei	13
Article 11. Deures dels usuaris	14
Article 12. Conseqüències de l'incompliment de la normativa del servei de préstec: mesures que s'apliquen en cas d'incompliment	15
Capítol II. Servei d'obtenció de documents electrònics (SOD)	16
Article 13. Objecte del servei	16
Article 14. Característiques generals del servei	16
Article 15. Usuaris del servei d'obtenció de documents electrònics	17
Article 16. Sol·licitud i lliurament de documents	17
Article 17. Condicions del servei: nombre de documents segons els tipus d'usuaris	18
Article 18. Cost del servei d'obtenció de documents electrònics	18
Capítol III. Recursos electrònics	19
Article 19. Descripció dels recursos electrònics	19
Article 20. Característiques generals dels recursos electrònics	19
Article 21. Usuaris dels recursos electrònics de subscripció o compra	19
Article 22. Cost dels recursos electrònics	20
TÍTOL II. SERVEIS DE SUPORT ALS USUARIS	20
Article 23. Descripció dels serveis	20
Article 24. Usuaris dels serveis de suport als usuaris	21
Capítol I. Condicions dels serveis de suport als usuaris	23
Article 25. Condicions generals dels serveis	23

Article 26. Terminis	24
Disposició final primera. Compliment de la Normativa	26
Disposició final segona. Comunicació amb els usuaris	26
Disposició final tercera. Responsabilitat dels usuaris	26
Disposició final quarta. Incompliment de la Normativa	26
Disposició final cinquena. Subjecció a la Normativa de drets i deures de la UOC	27
Disposició final sisena. Calendari dels serveis de la Biblioteca de la UOC	27
Disposició final setena. Aprovació de la Normativa dels serveis de la Biblioteca de la UOC	27
Disposició final vuitena. Entrada en vigor	27
Annex 1. Resum de la durada i el nombre de documents per tipus d'usuaris i segons el servei de préstec (préstec UOC, PUC, PI) i el servei d'obtenció de documents electrònics	28
Annex 2. Resum del règim de suspensions del servei de préstec (UOC, PUC i PI) i del servei d'obtenció de documents electrònics	29

TÍTOL PRELIMINAR

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació de la Normativa

1. L'objecte de la Normativa és descriure i regular els diferents serveis que ofereix la Biblioteca de la UOC.
2. Els serveis que ofereix la Biblioteca de la UOC són accessibles mitjançant el Campus Virtual i el web de la mateixa Biblioteca.
3. Aquesta normativa és d'aplicació a tots els membres de la comunitat, de la xarxa universitària de la UOC i de les empreses del Grup UOC.

TÍTOL I. SERVEIS D'ACCÉS AL DOCUMENT

Capítol I. Servei de préstec: préstec de la UOC, préstec consorciat (PUC) i préstec interbibliotecari (PI)

Article 2. Objecte del servei

1. El **servei de préstec** té com a finalitat facilitar i potenciar la consulta de documents originals en suport físic —tant del fons propi de la Biblioteca de la UOC, com del fons d'altres biblioteques universitàries de Catalunya i altres institucions nacionals i internacionals, sempre que no es trobin al fons propi de la Biblioteca— a la comunitat, a la xarxa universitària de la UOC i a les empreses del Grup UOC, i permetre, així, que els documents arribin als usuaris, tot garantint-ne la conservació i la preservació. Igualment, la resta de biblioteques universitàries de Catalunya i institucions nacionals i internacionals poden demanar en préstec a la Biblioteca de la UOC documents que no hi ha al seu fons.
2. El servei de préstec comprèn el **préstec de la UOC**, el **préstec consorciat (PUC)** i el **préstec interbibliotecari (PI)**.
3. Són susceptibles de ser objecte del servei de préstec tots els documents de la Biblioteca de la UOC i també de la resta de biblioteques universitàries de Catalunya i d'altres institucions nacionals i internacionals, excepte els que cada biblioteca o institució pugui excloure.
4. D'ara endavant, el terme *documents* inclou tota la tipologia d'ítems físics susceptibles de ser prestats, incloent-hi els dispositius de lectura de documents electrònics o d'altres que es puguin incorporar en el futur.

5. El servei de **préstec de la UOC** permet a la comunitat, a la xarxa universitària de la UOC i a les empreses del Grup UOC sol·licitar documents que formen part del fons propi de la Biblioteca de la UOC i disposar-ne per un període de temps determinat, excepte els que la Biblioteca pugui excloure.

6. El servei de **préstec consorciat (PUC)** permet a la comunitat, a la xarxa universitària de la UOC i a les empreses del Grup UOC sol·licitar documents de qualsevol de les biblioteques de les institucions membres del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC) que no hi ha al fons propi de la Biblioteca de la UOC i disposar-ne per un període de temps determinat. Així mateix, les biblioteques de la resta de les institucions membres del CSUC poden demanar en préstec documents que no hi ha al seu fons a la Biblioteca de la UOC, excepte els que cada biblioteca pugui excloure.

7. El servei de **préstec interbibliotecari (PI)** permet a la comunitat, a la xarxa universitària de la UOC i a les empreses del Grup UOC sol·licitar documents que no hi ha al fons propi de la Biblioteca de la UOC ni a cap de les biblioteques del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC) i disposar-ne, excepte els que cada institució subministradora pugui excloure. Igualment, la Biblioteca de la UOC serveix com a centre proveïdor dels fons documentals de la UOC a altres biblioteques universitàries i institucions nacionals i internacionals.

8. El servei de préstec està subjecte al fet que els usuaris no hagin estat suspesos de cap de les modalitats del préstec —préstec de la UOC, préstec consorciat (PUC) i préstec interbibliotecari (PI)—, ni del servei d'obtenció de documents electrònics (SOD).

Article 3. Abast del servei

1. Amb caràcter general, el servei de préstec està restringit a l'Estat espanyol i a Andorra.

2. Cada biblioteca o centre subministrador defineix quins materials es poden excloure de préstec o poden estar sotmesos a un règim de préstec restringit per raons d'utilització freqüent, raresa, mal estat de conservació, etc. Amb caràcter general, queden exclosos de préstec els documents següents:

- Obres de referència (enciclopèdies, diccionaris, bibliografies, etc.).
- Publicacions periòdiques (revistes, sèries, etc.).
- Obres exhaurides o de reposició difícil.
- Tesis, tesines i projectes de final de carrera que no estiguin publicats.
- Altres documents que es consideri que n'han de ser exclosos per raons d'utilització, raresa o preservació, tant per part de la UOC com de la institució subministradora.

3. Pel que fa al servei de **préstec consorciat (PUC)**, també queden exclosos de préstec els documents següents:

- Bibliografia recomanada.
- Dispositius de lectura de documents electrònics.

4. Amb relació al servei de **préstec interbibliotecari (PI)**, també queden exclosos de préstec els documents següents:

- Obres de caràcter divulgatiu, d'oci o d'entreteniment que no responguin a una necessitat acadèmica o de recerca.

5. Alguns materials exclosos del servei de préstec poden ser de consulta exclusiva per a la comunitat, la xarxa universitària de la UOC i les empreses del Grup UOC a les seus territorials o en altres seus institucionals de la UOC. Amb caràcter general, són de consulta exclusiva a les seus territorials o altres seus institucionals els documents següents:

- Maletins de Psicologia.
- Tesis doctorals de la UOC.
- Dispositius de lectura de documents electrònics de gran format.
- Altres documents que la direcció de la Biblioteca de la UOC estableixi.

Article 4. Usuaris del servei

1. Són usuaris del **servei de préstec de la UOC** els membres següents de la UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal col·laborador.
- Alumni.
- Alumni premium.

2. Són usuaris del servei de **préstec consorciat (PUC)** els membres següents de la UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.

- Personal col·laborador.
- Alumni.
- Alumni premium.

3. Són usuaris del servei de **préstec interbibliotecari (PI)** els membres següents de la UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal col·laborador.
- Alumni premium.

Article 5. Sol·licitud de documents

1. La sol·licitud de documents de la Biblioteca de la UOC que són objecte del servei de **préstec de la UOC** es fa, bàsicament, mitjançant el web, però també es poden demanar presencialment a la seu territorial o la seu institucional de la UOC on estan dipositats, sempre que els usuaris hi tinguin accés. En aquest cas, els usuaris s'han d'acreditar necessàriament amb un document d'identitat amb foto o amb el carnet de la UOC.

2. La sol·licitud de documents d'altres biblioteques universitàries de Catalunya que formen part del CSUC i que són objecte del servei de **préstec consorciat (PUC)** es fa bàsicament mitjançant el web, però també es poden demanar presencialment a les biblioteques de les universitats del CSUC on estan dipositats. En aquest cas, els usuaris s'han d'acreditar necessàriament amb el carnet de la UOC. El personal docent col·laborador ha de fer sempre la sol·licitud per mitjà del web.

3. La sol·licitud de documents d'altres biblioteques o institucions nacionals i internacionals que són objecte del servei de **préstec interbibliotecari (PI)** es fa mitjançant el web omplint el formulari pertinent, al qual s'accedeix des dels dos webs següents:

- El web de la Biblioteca de la UOC.
- El web del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC).

4. Les altres biblioteques o institucions nacionals i internacionals poden accedir, també, al formulari de sol·licitud des del web del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC), o bé posant-se en contacte amb la Biblioteca de la UOC per a fer la petició.

5. Un cop feta la sol·licitud, la Biblioteca de la UOC contactarà amb els usuaris en el termini de 48 hores laborables, a excepció dels períodes no lectius i festius establerts per la UOC, per informar de l'estat de la petició.

6. En el moment de fer la sol·licitud per mitjà del web, els usuaris han de triar la seu territorial de la UOC on passarà a recollir el document o l'opció de préstec a domicili. Si és personal de la UOC, també pot indicar una seu institucional de la UOC, perquè se li envii el document al lloc de treball.

7. La Biblioteca de la UOC es compromet a avisar els usuaris a la seva adreça de correu electrònic de la UOC en el moment en què ja poden passar a recollir els documents a la seu territorial que hagin triat en fer la reserva. Si es tracta de documents de la Biblioteca de la UOC, els usuaris disposen de cinc dies feiners per recollir-los. En el cas de documents d'altres biblioteques del CSUC, disposen de quatre dies feiners. Pel que fa als documents d'altres institucions nacionals i internacionals demanats per mitjà del servei de préstec interbibliotecari (PI), els usuaris han de passar a recollir-los abans de la data del venciment del préstec, ja que els arriben prestats a la seu territorial.

8. La Biblioteca de la UOC es compromet a fer les accions necessàries per tal que els documents arribin als usuaris en el termini de temps més breu que sigui possible. Els terminis de lliurament dels documents sol·licitats són sempre aproximats i són condicionats per la disponibilitat dels exemplars, la seva destinació o procedència i les institucions subministradores/proveïdores, i també pels períodes no lectius i festius que la UOC estableixi.

9. En el cas del servei de préstec interbibliotecari (PI), la Biblioteca de la UOC es compromet a informar els usuaris a la seva adreça de correu electrònic de la UOC sobre l'estat de la seva petició. Pel que fa al servei de préstec de la UOC i al servei de préstec consorciat (PUC), els usuaris disposen d'un compte de préstec per a fer-ne el seguiment.

Article 6. Règim de la recollida de documents

1. Si els usuaris viuen en una comarca de Catalunya on hi ha una seu de la xarxa territorial de la UOC, han de passar a recollir els documents sol·licitats a la seu territorial que hagin triat en fer la reserva. En cas que vulguin que la Biblioteca de la UOC els envii els documents a domicili, les despeses de l'enviament són a càrrec dels usuaris. La gestió de la tramesa a domicili la fa la Biblioteca de la UOC, d'acord amb el procediment establert i el proveïdor triat per la UOC amb aquesta finalitat.

2. Si els usuaris viuen en una comarca de Catalunya on no hi ha cap seu de la xarxa territorial de la UOC o a Andorra, la Biblioteca de la UOC els recomana que recullin els documents a la seu territorial de la UOC que els sigui més propera. D'altra banda, els usuaris també tenen la possibilitat de demanar que la Biblioteca de la UOC els envii els documents sol·licitats a domicili. En aquest cas, les despeses de la tramesa són a càrrec de la Biblioteca de la UOC.

3. Si els usuaris viuen en una població de la resta de l'Estat espanyol on hi ha una seu de la xarxa territorial de la UOC, la Biblioteca de la UOC els recomana que recullin els documents en aquesta seu territorial. D'altra banda, tenen la possibilitat de demanar que la Biblioteca de la UOC els enviï els documents sol·licitats a domicili. En aquest cas, les despeses de la tramesa són a càrrec de la Biblioteca de la UOC.
4. Si els usuaris viuen en una població de la resta de l'Estat espanyol on no hi ha cap seu de la xarxa territorial de la UOC, tenen la possibilitat de demanar que la Biblioteca de la UOC els enviï els documents sol·licitats a domicili. En aquest cas, les despeses de l'enviament són a càrrec de la Biblioteca de la UOC.
5. La tramesa a domicili dels documents prestats mitjançant el servei de préstec interbibliotecari (PI) està subjecta, tanmateix, al fet que la institució prestatària ho permeti. Aquesta informació només se sap un cop s'ha fet la sol·licitud a la institució prestatària.
6. Si els usuaris són personal de la UOC, també tenen la possibilitat de demanar que la Biblioteca de la UOC els enviï els documents sol·licitats a una seu institucional de la UOC.
7. Alguns documents d'altres institucions nacionals i internacionals prestats mitjançant el servei de préstec interbibliotecari (PI), només es poden consultar en una seu territorial de la UOC i en cap cas en poden sortir, sempre que la institució subministradora del document ho prevegi.
8. En cas que els usuaris no puguin recollir els documents personalment a la seu territorial de la UOC que hagin triat, han d'autoritzar per escrit a la persona que deleguin, però la responsabilitat última dels documents sempre és seva.

Article 7. Formalització del préstec de documents

1. Els documents sol·licitats que els usuaris demanen recollir en una seu territorial de la UOC es presten als usuaris en el moment en què els recullen a les seues territorials, excepte si es tracta de documents d'altres institucions nacionals i internacionals demanats per mitjà del servei de préstec interbibliotecari (PI), els quals s'envien a la seu territorial ja prestats als usuaris.
2. Els documents sol·licitats a domicili o a una seu institucional de la UOC s'envien sempre prestats als usuaris.
3. En el cas dels documents de la UOC sol·licitats per usuaris d'altres biblioteques universitàries que formen part del CSUC i altres institucions nacionals i internacionals, s'envien prestats a les altres biblioteques i institucions.

4. Els documents sol·licitats presencialment on estan dipositats, tant si es tracta d'una seu de la UOC com d'una altra biblioteca del CSUC, es presten presencialment en el moment de la sol·licitud.

5. Per a formalitzar el préstec en una seu de la UOC, els usuaris, o la persona que hagin delegat per escrit en els casos que sigui possible, s'han d'acreditar necessàriament amb un document d'identitat amb foto o amb el carnet de la UOC. També ho han de fer en el moment de la recollida dels documents d'altres institucions nacionals i internacionals que s'envien prestats als usuaris a la seu territorial que han triat, per mitjà del servei de préstec interbibliotecari (PI).

6. Per a formalitzar el préstec en una altra biblioteca del CSUC, els usuaris s'han d'acreditar necessàriament amb el carnet de la UOC.

Article 8. Condicions del préstec: durada, nombre de documents i règim específic, segons els tipus d'usuaris, documents i institucions subministradores

1. La durada, el nombre de documents i les condicions específiques del préstec són condicionats, en termes generals, pels tipus d'usuaris que fan servir el servei de préstec, pels tipus de documents que són objecte del préstec i per les institucions subministradores dels documents.

2. En el cas del servei de **préstec de la UOC**, s'estableix la durada i nombre de documents següent segons els tipus d'usuaris:

- Estudiants: fins a 10 documents durant 21 dies.
- Personal docent: fins a 10 documents durant 61 dies.
- Personal investigador: fins a 10 documents durant 61 dies.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC: fins a 10 documents durant 61 dies.
- Personal col·laborador: fins a 10 documents durant 21 dies.
- Alumni: fins a 10 documents durant 21 dies.
- Alumni premium: fins a 10 documents durant 21 dies.

3. Pel que fa al servei de **préstec consorciat (PUC)** s'estableix la mateixa durada i nombre de documents per a totes les tipologies d'usuaris:

- Estudiants: fins a 10 documents durant 21 dies.
- Personal docent: fins a 10 documents durant 21 dies.
- Personal investigador: fins a 10 documents durant 21 dies.

- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC: fins a 10 documents durant 21 dies.
- Personal col·laborador: fins a 10 documents durant 21 dies.
- Alumni: fins a 10 documents durant 21 dies.
- Alumni premium: fins a 10 documents durant 21 dies.

4. En el cas del servei de **préstec interbibliotecari (PI)**, s'estableix el següent pel que fa al nombre de peticions segons els tipus d'usuaris:

- Estudiants: màxim 10 peticions amb cost durant l'any en curs, que la Biblioteca de la UOC assumeix, sense opció de fer més peticions.
- Personal docent: sense límit de peticions; la Biblioteca de la UOC n'assumeix la despesa.
- Personal investigador: sense límit de peticions; la Biblioteca de la UOC n'assumeix la despesa.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC: sense límit de peticions; la Biblioteca de la UOC n'assumeix la despesa.
- Personal col·laborador: màxim 10 peticions amb cost durant l'any en curs, que la Biblioteca de la UOC assumeix, sense opció de fer més peticions.
- Alumni premium: màxim 10 peticions amb cost durant l'any en curs, que la Biblioteca de la UOC assumeix, sense opció de fer més peticions.

5. La durada i les condicions generals del servei de **préstec interbibliotecari (PI)** estan subjectes al que estableixi la institució subministradora del document en cada cas. Aquesta informació només se sap un cop s'ha fet la sol·licitud a la institució prestatària.

6. Els usuaris de la UOC poden renovar el **préstec** de documents **de la Biblioteca de la UOC** directament en línia tantes vegades com calgui (cada renovació amb la mateixa durada que el préstec inicial), sempre que no hagin estat reservats per altres usuaris i la renovació es faci dins del termini del préstec, excepte si es tracta de documents sotmesos a un règim especial de préstec.

7. El **préstec** de documents **d'altres biblioteques del CSUC (PUC)** es pot renovar directament en línia fins a 6 vegades (cada renovació amb la mateixa durada que el préstec inicial), sempre que no hagin estat reservats per altres usuaris i la renovació es faci dins del termini de préstec.

8. El **préstec interbibliotecari (PI)** no sempre es pot renovar, perquè està subjecte al que estableixi la institució subministradora del document en cada cas, i en cas que sigui possible, només es pot fer una sola vegada i sempre que els usuaris sol·licitin la pròrroga dins del termini de préstec mitjançant el formulari pertinent.

9. La durada del servei de préstec es pot alterar segons el calendari que farà públic la Biblioteca de la UOC. Igualment, la direcció de la Biblioteca de la UOC pot establir durades diferents de les previstes per a col·lectius i documents determinats o per a atendre necessitats puntuals.

Article 9. Règim del retorn de documents

1. Els usuaris poden tornar els documents presencialment a qualsevol de les seus o punts de la xarxa territorial que la UOC té a diverses comarques de Catalunya i poblacions de l'Estat espanyol. Els documents d'altres biblioteques universitàries del CSUC també es poden tornar presencialment a qualsevol de les biblioteques de la institució prestatària. En cas que els usuaris no puguin tornar els documents personalment, en poden delegar el retorn a una altra persona, sempre que els tornin a la UOC, però la responsabilitat última del retorn sempre és seva.

2. Els usuaris també poden enviar els documents per missatgeria o correu certificat a la central de préstec de la Biblioteca de la UOC. L'adreça de la central de préstec es pot trobar al web de la Biblioteca de la UOC. En aquest cas, les despeses de retorn són a càrrec dels usuaris.

3. Si els usuaris són personal de la UOC, també poden tornar els documents per correu intern a la central de préstec de la Biblioteca de la UOC.

4. En el cas del servei de **préstec consorciat (PUC)**, els documents no es consideren realment tornats fins que arriben a la institució prestatària.

5. La Biblioteca de la UOC es compromet a avisar els usuaris a la seva adreça de correu electrònic de la UOC un dia natural abans del venciment del període de préstec.

Article 10. Cost del servei

1. El servei de préstec, en totes les modalitats, no té cap cost per als usuaris de la UOC, excepte en els casos previstos a l'apartat 1 de l'article 6 i a l'apartat 2 de l'article 9, en què els usuaris es fan càrrec de les despeses d'enviament. Les tarifes del servei de **préstec interbibliotecari (PI)** que es publiquen al web de la Biblioteca de la UOC són de caràcter informatiu per a la comunitat, la xarxa universitària de la UOC i les empreses del Grup UOC.

2. Les tarifes de la UOC com a centre proveïdor de fons documentals de la UOC a altres biblioteques i institucions nacionals i internacionals són disponibles al web de la Biblioteca de la UOC.

Article 11. Deures dels usuaris

1. Els usuaris han de vetllar per la bona conservació dels document que tenen en préstec.
2. És responsabilitat dels usuaris tornar els documents a la Biblioteca de la UOC dins del termini establert. El retard en la devolució dels documents és motiu de suspensió temporal del servei de préstec en totes les modalitats —préstec de la UOC, **préstec consorciat (PUC)** i préstec interbibliotecari (PI)— i el no-retorn és motiu de suspensió, a més, del servei d'obtenció de documents electrònics.
3. En cas de pèrdua o deteriorament dels documents, els usuaris ho han de notificar tan aviat com ho constatin a la Biblioteca de la UOC i han d'adquirir un altre exemplar dels documents que han perdut o malmès, de la mateixa edició o de característiques similars si està exhaurida, i fer-los arribar per missatgeria o correu certificat a l'adreça que la Biblioteca de la UOC els indiqui. En cas que els documents estiguin exhaurits, han d'adquirir altres documents de valor equivalent, que els seran proposats per la Biblioteca de la UOC. Excepcionalment, la Biblioteca de la UOC s'encarrega de l'adquisició dels documents i informa els usuaris, a la seva adreça electrònica de la UOC, de com han de fer el pagament. Així mateix, i fins que no compleixin aquest requisit, els usuaris queden suspesos del servei de préstec, en totes les modalitats: préstec de la UOC, préstec consorciat (PUC) i préstec interbibliotecari (PI). També queden suspesos del servei d'obtenció de documents electrònics.
4. Si es tracta d'un dispositiu de lectura de documents electrònics, els usuaris han d'abonar a la UOC l'import que els indiqui la Biblioteca de la UOC segons el model del dispositiu.
5. En cas que els usuaris que no retornen els documents siguin membres d'altres institucions, aquestes institucions es fan responsables dels documents que no s'han tornat. Així mateix, la Biblioteca de la UOC es fa responsable dels documents d'altres institucions que els usuaris de la UOC no tornin.
6. Els documents de les institucions del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) que no es tornin en el termini de tres mesos s'hauran de restituir a la institució prestatària amb exemplars de la mateixa edició o de característiques similars si estan exhaurits, o bé amb el valor equivalent, segons el que fixi el Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC) anualment, si es tracta de documents d'institucions d'aquest consorci.

Els documents que no es tornin dins del termini són reclamats als usuaris a la seva adreça de correu electrònic de la UOC.

Article 12. Conseqüències de l'incompliment de la normativa del servei de préstec: mesures que s'apliquen en cas d'incompliment

1. Un dia natural abans del venciment del préstec, els usuaris reben un avís de recordatori a la seva adreça de correu electrònic de la UOC per tal que renovin el préstec, mitjançant el web, o retornin els documents.
2. Si els usuaris no renoven el préstec ni tornen els documents, l'endemà del venciment del préstec reben una primera reclamació a la seva adreça de correu electrònic de la UOC i se'ls bloqueja el préstec.
3. Cada set dies naturals, des de la data de retorn, els usuaris reben una reclamació a la seva adreça de correu electrònic de la UOC, fins a un màxim de quatre reclamacions, que sumades a la primera reclamació fan un total de cinc reclamacions.
4. Per cada dia natural de retard i per cada document, i fins a la cinquena reclamació consecutiva, als usuaris se'ls acumula un dia natural més de suspensió del servei, que se'ls aplica a partir de la data en què tornen els documents a la Biblioteca de la UOC.
5. A partir de la cinquena reclamació consecutiva dels documents a l'adreça de correu electrònic de la UOC dels usuaris, es consideren els documents com a no tornats. En aquest moment els usuaris també queden suspesos del servei d'obtenció de documents electrònics de la Biblioteca de la UOC, fins que tornen els documents. Així mateix, continuen suspesos del servei de préstec. A partir de la data en què tornen els documents, se'ls aplica un any de suspensió del servei de préstec.
6. Si els usuaris continuen sense tornar els documents, els documents es consideren com a perduts i els usuaris reben una notificació final a la seva adreça de correu electrònic de la UOC en què se'ls informa de la compra de nous exemplars per part de la Biblioteca de la UOC, si és el cas, i/o de com han de fer el pagament a la UOC. Així mateix, i fins que no compleixin aquest requisit, els usuaris continuen suspesos del servei de préstec i del servei d'obtenció de documents electrònics. A partir de la data en què els usuaris fan el pagament, se'ls aplica un any de suspensió del servei de préstec i del servei d'obtenció de documents electrònics.
7. En el cas del préstec consorciat (PUC) i del préstec interbibliotecari (PI), els usuaris rebran la notificació final a partir de tres mesos de la data de venciment del préstec. En el cas del préstec de la UOC, els usuaris rebran la notificació final quan la Biblioteca de la UOC faci el recompte anual de documents no tornats, a partir de finals d'any.
8. A aquestes suspensions es podran afegir les mesures disciplinàries, administratives i legals que la UOC consideri oportunes.

Capítol II. Servei d'obtenció de documents electrònics (SOD)

Article 13. Objecte del servei

1. El servei d'obtenció de documents electrònics (SOD) de la UOC té com a finalitat facilitar a la comunitat, a la xarxa universitària de la UOC i a les empreses del Grup UOC la consulta de documents electrònics que no són disponibles al fons propi de la Biblioteca de la UOC. Igualment, serveix com a centre proveïdor dels fons documentals de la UOC a altres biblioteques o institucions.

2. El servei d'obtenció de documents electrònics està subjecte al fet que els usuaris no estiguin suspesos del servei de préstec en cap de les modalitats —préstec de la UOC, préstec consorciat (PUC) i préstec interbibliotecari (PI).

Article 14. Característiques generals del servei

1. Es poden demanar, mitjançant el servei d'obtenció de documents electrònics, els documents que estiguin relacionats amb la docència, l'aprenentatge i la recerca de la UOC i que no hi ha al fons propi de la Biblioteca de la UOC.

2. Així mateix, per mitjà del servei d'obtenció de documents electrònics, es poden subministrar a altres institucions els documents electrònics de la UOC que són susceptibles de ser objecte de reproducció o còpia.

3. De manera general, queden exclosos de còpia els materials que poden estar sotmesos a un règim d'ús restringit per raons d'utilització, de legislació o de llicència, o per criteri de cada centre subministrador.

Article 15. Usuaris del servei d'obtenció de documents electrònics

Són usuaris del **servei d'obtenció de documents electrònics** els membres següents de la UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal col·laborador.
- Alumni premium.

Article 16. Sol·licitud i lliurament de documents

1. La sol·licitud d'un document electrònic es formalitza mitjançant el web emplenant el formulari pertinent, que es pot trobar als dos webs següents:

- El web de la Biblioteca de la UOC.
- El web del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC).

2. Les altres biblioteques o institucions nacionals i internacionals poden accedir, també, al formulari de sol·licitud des del web del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC), o bé es poden posar en contacte amb la Biblioteca de la UOC per a fer la petició.

3. Un cop enviades les peticions, la Biblioteca de la UOC contactarà amb els usuaris en el termini de 48 hores laborables, a excepció dels períodes no lectius i festius establerts per la UOC, per informar-los de l'estat de les peticions. La Biblioteca de la UOC es compromet a informar els usuaris a la seva adreça de correu electrònic de la UOC sobre l'estat de les peticions.

4. El lliurament dels documents es farà en format electrònic a l'adreça de correu electrònic de la UOC que tenen els usuaris, sempre que la llicència a la qual està subjecte el recurs ho permeti. Les reproduccions d'originals passen a ser propietat dels usuaris i queden sotmeses a la legislació de propietat intel·lectual.

5. Els terminis de lliurament dels documents sol·licitats mitjançant el servei d'obtenció de documents electrònics són sempre aproximats i són condicionats per cada un dels subministradors i pels períodes no lectius i festius que estableixi la UOC.

6. El servei d'obtenció de documents electrònics es reserva el dret de triar el proveïdor més adequat per a respondre una sol·licitud, i es compromet a fer les accions necessàries per tal que els documents arribin als usuaris com més aviat millor.

Article 17. Condicions del servei: nombre de documents segons els tipus d'usuaris

El nombre de documents electrònics que es poden sol·licitar està relacionat amb els tipus d'usuaris:

- Estudiants: màxim 10 peticions amb cost durant l'any en curs, que la Biblioteca de la UOC assumeix, sense opció de fer més peticions..
- Personal docent: sense límit de peticions; la Biblioteca de la UOC n'assumeix la despesa.

- Personal investigador: sense límit de peticions; la Biblioteca de la UOC n'assumeix la despesa.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC: sense límit de peticions; la Biblioteca de la UOC n'assumeix la despesa.
- Personal col·laborador: màxim 10 peticions amb cost durant l'any en curs, que la Biblioteca de la UOC assumeix, sense opció de fer més peticions.
- Alumni premium: màxim 10 peticions amb cost durant l'any en curs, que la Biblioteca de la UOC assumeix, sense opció de fer més peticions.

Article 18. Cost del servei d'obtenció de documents electrònics

1. El servei d'obtenció de documents electrònics no té cap cost per als usuaris de la UOC.
2. Les tarifes del servei d'obtenció de documents electrònics que es publiquen al web de la Biblioteca de la UOC són de caràcter informatiu per a la comunitat, la xarxa universitària de la UOC i les empreses del Grup UOC.
3. Les tarifes de la UOC com a centre proveïdor de fons documentals de la UOC a altres biblioteques i institucions nacionals i internacionals són disponibles al web de la Biblioteca de la UOC.

Capítol III. Recursos electrònics

Article 19. Descripció dels recursos electrònics

1. La Biblioteca de la UOC posa a disposició dels usuaris de la UOC un conjunt de recursos electrònics (bases de dades, revistes, llibres, etc.) de subscripció, adquirits o d'accés obert amb finalitats de suport a la investigació, la docència i l'estudi.
2. L'accés als recursos electrònics de la Biblioteca de la UOC té com a objectiu facilitar als usuaris potencials els recursos necessaris en format digital per a la seva formació, activitats de docència, investigació i gestió. La Biblioteca de la UOC posa a l'abast dels usuaris tots els

recursos subscrits o adquirits, respectant les llicències d'ús de cada producte per a cada tipus d'usuaris.

Article 20. Característiques generals dels recursos electrònics

1. L'accés als recursos electrònics de la Biblioteca de la UOC es pot fer des de les aules del Campus Virtual i des del web de la mateixa Biblioteca.

2. La Biblioteca de la UOC es compromet a oferir l'accés als recursos electrònics de subscripció o compra, a notificar les possibles alteracions del servei i a respondre en menys de 48 hores qualsevol incidència o consulta relativa als recursos electrònics, a excepció dels períodes no lectius i festius establerts per la UOC.

3. L'ús dels recursos està subjecte a les condicions legals que imposi cada proveïdor. Les condicions d'ús específiques dels recursos electrònics es poden consultar en els respectius apartats de propietat intel·lectual dels proveïdors de recursos electrònics.

Article 21. Usuaris dels recursos electrònics de subscripció o compra

1. Poden fer servir els recursos electrònics de la Biblioteca de la UOC els següents membres de la comunitat, de la xarxa universitària de la UOC i de les empreses del Grup UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal col·laborador.
- Alumni.
- Alumni premium.

2. L'accés als recursos electrònics de la Biblioteca de la UOC per part dels perfils Alumni i Alumni premium està limitat als recursos en què així s'especifiqui en les seves llicències o en què s'hagi acordat especialment amb el proveïdor.

Es pot consultar la llista dels recursos accessibles per a la comunitat Alumni i Alumni premium al web de la Biblioteca de la UOC i al web d'Alumni.

Article 22. Cost dels recursos electrònics

L'ús dels recursos electrònics de la Biblioteca de la UOC no té cap cost per als usuaris.

TÍTOL II. SERVEIS DE SUPORT ALS USUARIS

Article 23. Descripció dels serveis

1. El **servei de referència i informació**, La **Biblioteca respon**, serveix per a donar suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca de la comunitat, la xarxa universitària de la UOC i les empreses del Grup UOC, i també per a resoldre qualsevol consulta relacionada amb la informació general del funcionament de la Biblioteca de la UOC, els seus serveis i els recursos d'informació.
2. El **servei d'Atenció de queixes** té com a finalitat facilitar als usuaris de la Biblioteca de la UOC un canal d'atenció personalitzat de les seves queixes amb relació als serveis i els recursos d'informació de la Biblioteca, i participa, d'aquesta manera, en el procés de millora contínua del servei de Biblioteca.
3. El **servei de consultes bibliogràfiques** té com a finalitat facilitar a la comunitat, a la xarxa universitària de la UOC i a les empreses del Grup UOC suport en la realització de cerques bibliogràfiques de qualsevol tema relacionat amb l'activitat acadèmica o docent.
4. El **servei de consultes bibliomètriques** ofereix, mitjançant l'ús de les fonts especialitzades i de qualitat, orientació sobre la manera com es fa una cerca bibliomètrica; per al personal docent i per al personal investigador de la UOC s'ofereix un servei personalitzat per a l'anàlisi de la seva producció científica o la cerca de dades bibliomètriques per a l'avaluació de publicacions.
5. El **servei de normalització dels noms d'autor** té com a finalitat fer, a petició dels mateixos autors, les gestions amb els proveïdors i editors de les bases i/o els repositoris per a aconseguir una única forma de nom d'autor i, així, potenciar la seva visibilitat i la recuperació de les seves publicacions.
6. El **servei de suport a les convocatòries d'acreditació de les agències avaluadores** ofereix orientació sobre els criteris d'avaluació de les publicacions en les diferents convocatòries de les agències avaluadores (AQU, ANECA o d'altres) basant-se en les fonts pertinents esmentades en la normativa que estableixen les agències avaluadores per a cada convocatòria. És un servei personalitzat per al personal docent i per al personal investigador de la UOC per a l'anàlisi de la seva producció científica, o la cerca de dades bibliomètriques per a l'avaluació de publicacions.

7. El **servei de publicació en obert de tesis doctorals** té com a finalitat la publicació de les tesis doctorals llegides i aprovades a la UOC, tant al repositori institucional de la UOC (O2), com al repositori cooperatiu Tesis doctorals en xarxa (TDX).

8. El **servei de Formació a mida** de la Biblioteca de la UOC té com a objectiu oferir accions i materials de formació específics i personalitzats amb relació a l'ús dels continguts i serveis de la Biblioteca, per a augmentar-ne el coneixement i la utilització, i també amb relació a competències informacionals bàsiques, per a ser autònoms en l'accés a la informació i la seva gestió i ús. És una formació virtual, amb una clara preferència per l'autoaprenentatge.

9. El servei **Recomana'ns un recurs** de la Biblioteca de la UOC té com a objectiu que els usuaris puguin proposar els recursos de caire acadèmic que trobin a faltar a la Biblioteca, sigui un llibre o una revista, una base de dades, una pàgina web, etc.

Article 24. Usuaris dels serveis de suport als usuaris

1. Són usuaris del **servei de referència i informació**, La **Biblioteca respon**:

- Visitants.
- Estudiants.
- Estudiants en pausa.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal col·laborador.
- Alumni.
- Alumni premium.

2. Són usuaris del **servei d'Atenció de queixes** tots els usuaris de qualsevol servei de la Biblioteca de la UOC:

- Estudiants.
- Estudiants en pausa.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal t col·laborador.
- Alumni.
- Alumni premium.

3. Són usuaris del **servei de consultes bibliogràfiques** els membres següents de la UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal col·laborador.
- Alumni.
- Alumni premium.

4. Són usuaris del **servei de consultes bibliomètriques** els membres següents de la UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal col·laborador.

5. Són usuaris del **servei de normalització dels noms d'autor** els membres següents de la comunitat universitària de la UOC:

- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.

6. Són usuaris del **servei de suport a les convocatòries d'acreditació** els membres següents de la comunitat universitària de la UOC:

- Personal docent.
- Personal investigador.

7. Són usuaris del **servei de publicació en obert de tesis doctorals** els membres següents de la comunitat universitària de la UOC:

- Estudiants de doctorat de la UOC.

8. Són usuaris del **servei de Formació a mida** els membres següents de la UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.

- Personal col·laborador.
- Alumni.
- Alumni premium.

9. Són usuaris del **servei Recomana'ns un recurs** els membres següents de la UOC:

- Estudiants.
- Personal docent.
- Personal investigador.
- Personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
- Personal col·laborador.

Capítol I. Condicions dels serveis de suport als usuaris

Article 25. Condicions generals dels serveis

1. Les consultes que s'adrecen a tots els serveis es formulen des del web de la Biblioteca de la UOC amb el formulari corresponent.

2. Pel que fa al **servei d'Atenció de queixes**, en el cas dels estudiants; estudiants en pausa;; alumni i alumni premium, les queixes es fan arribar per mitjà del servei d'Atenció de queixes del servei d'Atenció accessible des del Campus Virtual de la UOC. I en el cas del personal docent; personal investigador; personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC i personal col·laborador, les queixes es fan arribar per mitjà del formulari pertinent del web de la Biblioteca de la UOC.

3. El **servei de consultes bibliogràfiques**, en el cas dels estudiants; alumni i alumni premium, ofereix orientació sobre la manera de fer una cerca bibliogràfica general i efectiva. I en el cas del personal docent; personal investigador; personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC i personal col·laborador, ofereix, a més a més, la possibilitat de rebre un informe personalitzat sobre la consulta d'informació, amb els temes, les fonts que s'han consultat i els resultats que s'adeqüin a la petició.

4. El **servei de consultes bibliomètriques**, en el cas dels estudiants i, ofereix orientació sobre la manera de cercar dades bibliomètriques. I en el cas del personal docent; personal investigador; personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC i personal col·laborador, ofereix orientació sobre la manera de cercar dades bibliomètriques i de cercar un informe d'avaluació de les publicacions d'uns estudis de la UOC, d'un grup de recerca o del currículum dels usuaris, i orientació o un informe sobre les possibles publicacions en les quals es poden publicar articles.

5. El **servei de normalització dels noms d'autor** té com a document de referència sobre la signatura UOC les Recomanacions per a la signatura dels autors en la producció científica de la Universitat Oberta de Catalunya (<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/76866>).
6. El **servei de Formació a mida** s'ofereix *in situ* només per als grups d'usuaris següents: personal docent; personal investigador i personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC.
7. El servei **Recomana'ns un recurs**, en el cas dels estudiants; i personal col·laborador, permet fer arribar suggeriments de recursos que voldrien trobar a la Biblioteca de la UOC. I en el cas del personal docent, personal investigador i personal de gestió o membres del Patronat de la FUOC, la Biblioteca de la UOC es posarà en contacte amb ells per informar-los de la decisió que s'ha pres.

Article 26. Terminis

1. Un cop enviada la consulta, la Biblioteca de la UOC contactarà amb els usuaris en un termini màxim de 48 hores laborables, a excepció dels períodes no lectius i festius establerts per la UOC, en tots els serveis excepte en el cas del servei de suport a les convocatòries d'acreditació de les agències avaluadores, que serà de 24 hores laborables.
2. Els temps de resposta poden variar segons l'abast de cada consulta. La Biblioteca de la UOC es compromet a complir els terminis fixats amb relació als usuaris, tenint en compte les seves necessitats i la disponibilitat de la Biblioteca. En el cas del **servei de publicació en obert de tesis doctorals**, el termini de publicació és d'una setmana com a màxim, una vegada s'hagi defensat i aprovat la tesi, i sempre que s'hagi rebut tota la documentació necessària per a fer-ho.
3. En el cas de sol·licituds de **formació *in situ*** específiques per a col·lectius, perquè es puguin portar a terme caldrà acordar prèviament la durada, el canal, el format i els continguts de la formació.

Disposició final primera. Compliment de la Normativa

1. Correspon a la direcció de la Biblioteca de la UOC, o en qui delegui, vetllar pel compliment de la Normativa i prendre les mesures adequades per al bon funcionament dels serveis.
2. Qualsevol reclamació feta pels usuaris respecte als serveis és resolta per la direcció de la Biblioteca de la UOC o en qui delegui.

Disposició final segona. Comunicació amb els usuaris

La Biblioteca de la UOC es comunicarà amb els usuaris dels serveis per mitjà del correu electrònic de la UOC, sense excloure l'opció de fer servir altres mitjans de comunicació si creu que és oportú.

Disposició final tercera. Responsabilitat dels usuaris

1. L'ús dels recursos està subjecte a les condicions legals que imposi cada proveïdor. Les condicions d'ús específiques dels recursos electrònics es poden consultar en els respectius apartats de propietat intel·lectual de cada recurs.
2. Els usuaris es comprometen a fer un ús del servei d'obtenció de documents electrònics (SOD) amb finalitats d'estudi, docència o recerca i sense ànim de lucre.
3. És responsabilitat dels usuaris respectar la Llei de propietat intel·lectual vigent i no fer baixades massives d'informació, més enllà dels límits fixats per cada proveïdor.
4. Els usuaris poden imprimir, baixar i copiar articles de revistes, capítols de llibres o altres recursos sempre que sigui d'una manera raonable, amb finalitats de recerca, docència o estudi, i sempre que no contradigui les condicions específiques de la llicència de cada un dels productes.
5. L'ús dels recursos electrònics implica el coneixement, l'acceptació i el compliment de totes les normes que el regulen.

Disposició final quarta. Incompliment de la Normativa

L'incompliment per part dels usuaris dels deures previstos en aquesta normativa comporta la suspensió de l'ús dels serveis. Les mesures de suspensió són acordades per la direcció de la

Biblioteca de la UOC d'acord amb les previsions d'aquesta normativa i, si escau, la resta de normativa aplicable.

Disposició final cinquena. Subjecció a la Normativa de drets i deures de la UOC

Els usuaris dels serveis de la Biblioteca de la UOC estan subjectes a les previsions de la Normativa de drets i deures de la UOC.

Disposició final sisena. Calendari dels serveis de la Biblioteca de la UOC

La Biblioteca de la UOC es compromet a informar en el seu web del calendari dels serveis que ofereix amb l'antelació suficient per tal que els usuaris puguin fer ús dels serveis correctament.

Disposició final setena. Aprovació de la Normativa dels serveis de la Biblioteca de la UOC

La Normativa dels serveis de la Biblioteca de la UOC ha de ser aprovada pel Comitè de Direcció Executiu i ratificada pel Consell de Govern de la Universitat.

Disposició final vuitena. Entrada en vigor

Aquesta normativa entra en vigor en el moment que sigui publicada a la Seu Electrònica de la UOC.

Annex 1. Resum de la durada i el nombre de documents per tipus d'usuaris i segons el servei de préstec (préstec UOC, PUC, PI) i el servei d'obtenció de documents electrònics

USUARIS	PRÉSTEC UOC		PUC		PI		SOD
	Nre. de doc.	Nre. de dies	Nre. de doc.	Nre. de dies	Nre. de doc.	Nre. de dies	Nre. de doc.
Visitants	No s'aplica		No s'aplica		No s'aplica		No s'aplica
Estudiants	10	21	10	21	10 (gratuïts)	Segons la institució prestatària	10 (gratuïts)
Estudiants en pausa	No s'aplica		No s'aplica		No s'aplica		No s'aplica
Personal docent	10	61	10	21	Sense límit (gratuïts)	Segons la institució prestatària	Sense límit (gratuïts)
Personal investigador	10	61	10	21	Sense límit (gratuïts)	Segons la institució prestatària	Sense límit (gratuïts)
Personal gestió o membre patronat FUOC	10	61	10	21	Sense límit (gratuïts)	Segons la institució prestatària	Sense límit (gratuïts)
Personal col·laborador	10	21	10	21	10 (gratuïts)	Segons la institució prestatària	10 (gratuïts)
Alumni	10	21	10	21	No s'aplica		No s'aplica
Alumni premium	10	21	10	21	10 (gratuïts)	Segons la institució prestatària	10 (gratuïts)

Annex 2. Resum del règim de suspensions del servei de préstec (UOC, PUC i PI) i del servei d'obtenció de documents electrònics

	Avisos i bloqueig del servei de préstec (UOC, PUC i PI)	Dies de suspensió del servei de préstec (UOC, PUC i PI)
Avís de cortesia	1 dia abans del venciment del préstec	
1a. reclamació	L'endemà del venciment del préstec	1 dia de suspensió per dia de retard i per document que s'aplica quan es retorni document
	Bloqueig del préstec	
2a. reclamació	7 dies naturals després de la data de retorn	
	Es manté bloqueig del préstec	
3a. reclamació	14 dies naturals després de la data de retorn	
	Es manté bloqueig del préstec	
4a. reclamació	21 dies naturals després de la data de retorn	
	Es manté bloqueig del préstec	
5a. reclamació	28 dies naturals després de la data de retorn	1 any de suspensió del préstec que s'aplica quan es retorni el document
	Es manté bloqueig del préstec	
Notificació final	Es manté bloqueig del préstec i del servei d'obtenció de documents electrònics	1 any de suspensió del préstec i del servei d'obtenció de documents electrònics a partir de l'abonament de l'import del document no retornat