

## Servei d'Atenció Personalitzada del Cercaterm

---

### Condicions generals del servei

1. El Servei d'Atenció Personalitzada del Cercaterm és un servei gratuït que el TERMCAT ofereix als seus usuaris. L'objectiu és resoldre els dubtes terminològics de caràcter puntual que els puguin sorgir.
2. El Servei d'Atenció Personalitzada del Cercaterm forma part del conjunt de **serveis d'assessorament** que ofereix el TERMCAT, al costat del Servei de Documentació, l'assessorament per a la localització de productes informàtics, l'assessorament a equips que elaboren obres terminològiques, etc.
3. El Servei d'Atenció Personalitzada del Cercaterm resol consultes de caràcter terminològic, és a dir, referides al lèxic propi dels llenguatges especialitzats; per a consultes sobre el lèxic general de la llengua, la Generalitat de Catalunya ofereix **l'Optimot**. El Servei es reserva la potestat de decidir si una consulta ha de ser reenviada a l'Optimot: en aquest cas, ho comunica immediatament a l'usuari.
4. El Servei d'Atenció Personalitzada del Cercaterm treballa per donar resposta amb la màxima rapidesa possible a totes les consultes. De tota manera, les característiques de la consulta poden fer que la resposta es faci esperar uns quants dies, ja sigui perquè s'està esperant resposta d'especialistes, per la complexitat de la recerca, etc. El Servei es compromet a mantenir informat l'usuari sobre l'estat de la seva consulta.
5. El Servei d'Atenció Personalitzada del Cercaterm vetlla per la confidencialitat de les dades dels usuaris del servei, d'acord amb la **política de privacitat** general del TERMCAT.
6. El contingut terminològic que es deriva de l'estudi i la resolució de les consultes pot ser aprofitat i difós pel TERMCAT, especialment per mitjà de la preparació de fitxes terminològiques o d'altres formats de difusió, amb la intenció d'ampliar els continguts terminològics oferts per a la consulta pública i de donar un servei millor a tots els usuaris.