

CartaEffe

REGOLAMENTO CARTAEFFE

2022-2023

1. PROMOTORI DEL PROGRAMMA

La società **FELTRINELLI S.p.A., A SOCIO UNICO**, con sede legale in Via Tucidide, 56 – 20134, Milano (MI), C.F. e P.IVA 04628790968, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi con n. 04628790968 ed al Repertorio Economico ed Amministrativo con n. MI – 1762166 (“**Feltrinelli**” o anche il “**Promotore**”),

E

la società **LAFELTRINELLI INTERNET BOOKSHOP S.R.L. – A SOCIO UNICO**, società soggetta a direzione e coordinamento di Feltrinelli S.p.A., con sede legale in Via Tucidide, 56 – 20134, Milano (MI), C.F. e P.IVA 05329570963, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi con n. 05329570963 ed al Repertorio Economico ed Amministrativo con n. MI - 1813088 (“**LAFIBS**” o anche il “**Promotore**”),

hanno creato il programma fedeltà “**CartaEffe**” (il “**Programma**”), disciplinato dal presente regolamento (il “**Regolamento**”), mediante il quale vengono stabilite delle soglie di punteggio al raggiungimento delle quali il “**Cliente**”, come di seguito definito, ha diritto a determinati vantaggi di cui al punto 15 che segue e/o come specificati di volta in volta sui siti e/o nelle Librerie Feltrinelli (i “**Vantaggi**”), che potrebbero variare a seconda di ciascun canale di vendita, come *infra* definito.

Nota bene: ciascun Promotore resta autonomamente responsabile, anche ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1989 e 1990 c.c., per gli adempimenti di cui al presente Programma, a seconda dello specifico canale di riferimento.

Per maggiori informazioni in merito al Programma, i Clienti sono invitati a:

PER IBS.IT

consultare periodicamente il sito www.ibs.it, ovvero a richiedere informazioni direttamente via e-mail al Servizio Clienti di cui al punto 18 che segue;

PER LAFELTRINELLI.IT O PER I CLIENTI DELLE LIBRERIE

consultare periodicamente il sito www.lafeltrinelli.it, ovvero a richiedere informazioni direttamente via e-mail al Servizio Clienti di cui al punto 18 che segue.

2. DESTINATARI DEL PROGRAMMA

Sono destinatari del Programma i Clienti. Per “**Cliente**” si deve intendere il consumatore – persona fisica, purché:

PER IBS.IT

- ✓ in possesso di un account IBS (“**Account IBS**”);
- ✓ effettui acquisti, pubblici contenuti e/o compia ulteriori azioni sul sito www.ibs.it o sull’applicazione per dispositivi mobili denominata “**IBS**” (congiuntamente, il “**Sito IBS**”), come di seguito descritte ovvero come descritte, di volta in volta, nelle pagine dedicate, previo accesso al proprio Account IBS,

PER LAFELTRINELLI.IT

- ✓ in possesso di un account Feltrinelli (“**Account Feltrinelli**”);
- ✓ effettui acquisti, pubblici contenuti e/o compia ulteriori azioni sul sito www.lafeltrinelli.it o sull’applicazione per dispositivi mobili denominata “**LaFeltrinelli**” (congiuntamente, il “**Sito Feltrinelli**”), come di seguito descritte ovvero come descritte, di volta in volta, nelle pagine dedicate, previo accesso al proprio Account Feltrinelli,

PER I CLIENTI DELLE LIBRERIE

- ✓ si iscriva al Programma tramite l'apposito *form* digitale presente in cassa nelle librerie Feltrinelli aderenti (le “**Librerie**” o i “**Punti Vendita Aderenti**”).

NOTA BENE: l'Account IBS e l'Account Feltrinelli sono congiuntamente definiti “**Account Utente**”.

Non partecipa al programma l'“**Utente Ospite**”, ossia il Cliente che effettua acquisti online senza la preventiva creazione ed accesso al proprio Account Utente.

3. DESCRIZIONE GENERALE

I Clienti potranno accumulare punti (denominati “**Punti Effe**”) effettuando acquisti

- Sul Sito IBS

oppure

- Sul Sito Feltrinelli

oppure

- nei Punti Vendita Aderenti, il cui elenco è reperibile sul Sito IBS e/o sul Sito Feltrinelli (congiuntamente, i “**Siti**”) e sulle App Feltrinelli e IBS (nella sezione “*store locator*”).

I Siti ed i Punti Vendita Aderenti sono di seguito, congiuntamente, definiti i “**Canali**” o, singolarmente, il “**Canale**”.

Il Programma trova autonoma applicazione per ciascun Canale, ossia i Punti Effe raccolti su ciascun Canale, gli Status ed i Vantaggi ad essi correlati restano autonomi e non usufruibili su altri Canali, fatto salvo quanto di seguito previsto circa l'associazione delle carte Feltrinelli e/o il Collegamento dei Profili, come di seguito definiti. Se il Cliente effettua il Collegamento dei Profili, potrà unificare i punti raccolti attraverso i diversi Canali, che altrimenti rimarranno differenziati.

Sarà, inoltre, possibile accumulare punti *extra* realizzando le azioni premianti previste nel presente Regolamento, o di volta in volta indicate sul Sito denominate “*Missioni*” oppure offerte specifiche di “*punti extra*”.

In base ai punti raccolti su ciascun Canale (“**Punteggio Cumulato**”), il Cliente può raggiungere 4 livelli (“**Status**”) cui corrispondono una serie di vantaggi.

4. MODALITÀ DI ADESIONE DEI NUOVI ISCRITTI. CONDIZIONI SPECIFICHE PER CARTA PIÙ E MULTIPIÙ

L'adesione al Programma e la successiva attività di raccolta punti sono, in ogni caso, gratuite.

PER IBS.IT

- L'adesione avviene in via automatica al momento della creazione di un Account IBS, ossia una volta compiuta la procedura di registrazione al Sito IBS. Consulta le [Condizioni Generali d'Uso del Sito](#).
- Al momento della creazione di un Account IBS, viene generata una carta digitale con un codice univoco associato automaticamente all'Account IBS.

PER LAFELTRINELLI.IT

- L'adesione avviene in via automatica al momento della creazione di un Account Feltrinelli, ossia una volta compiuta la procedura di registrazione al Sito Feltrinelli. Consulta le [Condizioni Generali d'Uso del Sito](#).
- Al momento della creazione di un Account Feltrinelli, viene generata una carta digitale con un codice univoco associato automaticamente all'Account Feltrinelli.

PER I CLIENTI DELLE LIBRERIE

- Il Cliente effettua l'adesione attraverso la procedura di registrazione in una delle Librerie, compilando un modulo in formato digitale attraverso gli appositi schermi presenti in cassa, con l'assistenza del personale presente.
- Immediatamente dopo il completamento della procedura, il Cliente riceve la carta fisica.
- In caso di successiva registrazione online sul Sito Feltrinelli, il Cliente potrà richiedere l'associazione delle carte Feltrinelli durante la procedura di creazione del nuovo Account Feltrinelli, generando così una carta digitale che riporterà lo stesso codice di quella fisica.

- L'associazione delle carte Feltrinelli è, comunque, sempre possibile anche in un momento successivo alla creazione dell'Account Feltrinelli recandosi nella sezione dedicata nell'area personale.
- A seguito dell'associazione delle carte Feltrinelli, il codice digitale generato in fase di creazione dell'Account Feltrinelli non sarà più utilizzabile.

NOTA BENE: In caso di acquisto effettuato sui Siti, Cliente avrà **accesso al 1° Status** e potrà usufruire dei relativi vantaggi riservati **esclusivamente a seguito dell'effettuazione di un primo ordine di importo minimo pari a 6€.**

➤ **CONDIZIONI SPECIFICHE PER CARTA PIÙ E MULTIPIÙ**

Le “Carta Più” e le “Carta MultiPiù” relative al precedente programma fedeltà restano valide e ancora utilizzabili quali carte fisiche del Programma CartaEffe.

5. SCADENZA AUTOMATICA DELL'ADESIONE

L'adesione al Programma da parte del Cliente si intende automaticamente cessata, per ciascuno specifico Canale, per inattività del Cliente per un periodo pari o superiore a 3 (tre) anni, cioè nel caso in cui questi non effettui alcun acquisto attraverso detto Canale per minimo 3 anni. **Ai fini del computo dei 3 (tre) anni di “inattività” del Cliente si considerano esclusivamente gli acquisti di prodotti sui Siti ovvero nelle Librerie.** Il periodo di inattività **non si considererà interrotto** laddove il Cliente continui ad accumulare punti in altri modi (diversi dagli acquisti) previsti dal Programma (ad esempio, pubblicando post nella sezione Community del Sito Feltrinelli o recensioni sul Sito IBS).

La cessazione comporterà il venir meno dell'adesione ad uno specifico Canale, restando valide le adesioni eventualmente presenti su altri Canali. Il Cliente potrà sempre contattare il Servizio Clienti di Feltrinelli e/o di LAFIBS per richiedere la cancellazione dal Programma, che comporta la cancellazione da tutti i Canali, ai sensi del punto 16 che segue.

Feltrinelli e/o LAFIBS potranno, comunque, in ogni momento, risolvere il rapporto con il Cliente, annullando unilateralmente e con effetto immediato l'iscrizione del Cliente al Programma nei casi in cui il Cliente: violi la normativa vigente e/o le policy del Sito quali, a titolo esemplificativo, il presente Regolamento, le rispettive le Condizioni Generali d'Uso dei Siti e le Condizioni Generali di Vendita; si avvalga del Programma per scopi illeciti e/o in violazione del presente Regolamento e/o comunque diversi dalla pacifica, regolare e corretta partecipazione al Programma. A seguito della revoca dell'iscrizione al Programma, ove il Promotore consenta al Cliente di tornare ad iscriversi al Programma, quest'ultimo riceverà una nuova carta.

6. COLLEGAMENTO DEI PROFILI IBS E FELTRINELLI. ASSOCIAZIONE DELLE CARTE

➤ **COLLEGAMENTO DEI PROFILI**

Il Cliente in possesso sia di un Account IBS e sia un Account Feltrinelli potrà, in ogni momento, tramite l'apposito *form* presente sui Siti nella propria area riservata, ovvero contattando il Servizio Clienti, associare i propri account al fine di beneficiare di una **carta loyalty unica** e cumulare, in un unico Punteggio Cumulato, i Punti Effe raccolti su entrambi i Siti (“**Collegamento dei Profili**”).

Per conoscere le modalità di Collegamento dei Profili, vai alla tua area personale sul [Sito IBS](#) e/o sul [Sito Feltrinelli](#). Al Cliente che richiede il Collegamento dei Profili viene assegnato un unico numero di carta valido per tutti i Canali, con conseguente unificazione dei punti ed aggiornamento dei relativi Status e dei Vantaggi associati. A tal proposito, il Cliente accetta sin d'ora, in ogni caso - e quindi anche nel caso in cui il collegamento dei profili sia effettuato a partire dal sito IBS - di ricevere dal Sito Feltrinelli, anche a mezzo di e-mail, i Vantaggi di cui al successivo art. 15, utilizzando i codici nelle modalità indicate nel citato art. 15 e comunque esclusivamente presso i Punti Vendita Aderenti Feltrinelli e presso il Sito Feltrinelli (collettivamente “**Canali Feltrinelli**”).

Il numero di carta assegnato al Cliente sarà quello già presente sulla carta relativa al Canale a partire dal quale si richiede il collegamento.

Si informa l'Utente che il **processo di Collegamento dei Profili, effettuabile esclusivamente tramite i Siti e non anche presso i Punti Vendita, non è reversibile e, pertanto, una volta richiesto non potrà essere più ripristinato il profilo singolo.**

➤ **ASSOCIAZIONE DELLE CARTE**

Il Cliente in possesso di una carta fisica potrà associarla al proprio Account Utente al fine di beneficiare di una **carta loyalty unica** e cumulare, in un unico Punteggio Cumulato, i Punti Effe raccolti sui Siti e presso le Librerie (“**Associazione delle Carte**”).

La carta loyalty unica permetterà di usufruire dei vantaggi raggiunti sui diversi Canali cui il Cliente accede. Per collegare un Account sul Sito IBS con la carta fisica sottoscritta in Libreria è necessario che quest'ultima sia associata con un Account Utente e registrata con un indirizzo e-mail valido.

7. UNIONE DI 2 O PIÙ ACCOUNT

PER IBS.IT

Se un Cliente possiede più Account IBS e, nel corso dell'anno 2022, ha fatto acquisti utilizzando più di uno di tali account, potrà sommare i singoli punteggi di ciascun Account IBS, convogliandoli tutti nello stesso Account IBS. Per fare questo, è necessario contattare il [Servizio Clienti](#).

PER LAFELTRINELLI.IT

Se un Cliente possiede più Account Feltrinelli e, nel corso dell'anno 2022, ha fatto acquisti utilizzando più di uno di tali account, potrà sommare i singoli punteggi di ciascun Account Feltrinelli, convogliandoli tutti nello stesso Account Feltrinelli. Per fare questo, è necessario contattare il [Servizio Clienti](#).

8. SOSTITUZIONE CARTA SMARRITA O RUBATA

In caso di smarrimento o sottrazione della carta fisica, il Cliente deve darne tempestiva segnalazione, recandosi presso il punto vendita, affinché si possa procedere all'annullamento e sostituzione della stessa. Fino a tale momento, Feltrinelli e LAFIBS non si assumeranno alcuna responsabilità in ordine all'eventuale utilizzo della carta smarrita o sottratta da parte di soggetti non legittimati.

Per la sostituzione, il Cliente deve recarsi in una delle Librerie e presentare il codice a 13 cifre associato alla carta smarrita (presente in un precedente scontrino) oltre ad un documento di identità. Al Cliente verrà consegnata una nuova carta, sulla quale verranno trasferiti tutti i Punti Effe eventualmente cumulati. Fino alla consegna della nuova carta, il Cliente non potrà avvalersi dei Vantaggi eventualmente maturati.

9. CONSEGUIMENTO DELLO STATUS

La “**Modalità Base**” di accumulo dei Punti Effe è quella relativa all'effettuazione di acquisti tramite uno o più Canali: i “**Punti Base**” sono maturati con gli acquisti effettuati sul Sito IBS o sul Sito Feltrinelli – o, in caso di Collegamento dei Profili, su entrambi i Siti – o nelle Librerie, secondo la regola di conversioni punti/spesa di seguito prevista.

Affinché l'acquisto venga associato correttamente all'account, prima di concludere l'ordine, il Cliente dovrà effettuare l'accesso al proprio Account IBS – per acquisti effettuati sul Sito IBS – o al proprio Account Feltrinelli – per acquisti effettuati sul Sito Feltrinelli – in caso di acquisti online; oppure, in caso di acquisti presso le Librerie, il Cliente dovrà, prima dell'emissione dello scontrino, presentare in cassa la carta fisica o virtuale, oppure farsi riconoscere comunicando nome e cognome e indirizzo e-mail.

I punti base saranno assegnati, in particolare, secondo le seguenti modalità:

- **1 euro speso** per l'acquisto dei prodotti nuovi o usati o contenuti digitali (quali e-book), diversi dai libri scolastici, su un Canale, corrisponde a **10 punti base** computati nel Punteggio Cumulato relativo allo specifico Canale (es. acquisto di un DVD per € 10,00 = 100 punti; acquisto di un gioco per € 24,00 = 240 punti).
- Eventuali frazioni di euro si considereranno arrotondate per eccesso, se uguali o superiori a € 0,50, ovvero per difetto, se uguali o inferiori a € 0,49 (es. acquisto di un DVD per € 9,50 = 100 punti; acquisto di un gioco per € 24,49 = 240 punti).
- In caso di successivo annullamento dell'ordine effettuato e/o in caso di recesso dal contratto di acquisto, i punti verranno stornati al termine della procedura di reso o di recesso.

Recessi e resi per acquisti effettuati nelle Librerie

Verrà richiesto al Cliente di esibire la carta al momento della restituzione del/dei prodotto/i. Una volta completata la procedura di recesso o di reso, verranno stornati i punti dal Punteggio Cumulato presente sull'anagrafica del Cliente.

Determinate condizioni trovano applicazione per i singoli Vantaggi, nel caso di esercizio del diritto di recesso e di resi da parte del Cliente, le quali saranno di volta in volta specificate nel presente Regolamento ovvero nelle pagine ad hoc dei Siti afferenti alle singole promozioni e/o nelle Librerie.

Se il Cliente aveva incrementato il proprio Status grazie a un prodotto poi oggetto di diritto di recesso o di reso, usufruisce di tutti i Vantaggi correlati a detto nuovo Status sino al momento del recesso o del reso, momento in cui viene riassegnato al Cliente il precedente Status.

Recessi e resi per acquisti effettuati sui Siti

Una volta completata la procedura di recesso o di reso, verranno stornati i punti dal Punteggio Cumulato presente sull'anagrafica del Cliente.

Determinate condizioni trovano applicazione per i singoli Vantaggi nel caso di esercizio del diritto di recesso e di resi da parte del Cliente, le quali saranno di volta in volta specificate nel presente Regolamento ovvero nelle pagine ad hoc dei Siti afferenti alle singole promozioni e/o nelle Librerie.

Se il Cliente aveva incrementato il proprio Status grazie a un prodotto poi oggetto di recesso o di reso, usufruisce di tutti i Vantaggi correlati a detto nuovo Status sino al momento del recesso o del reso, momento in cui viene riassegnato al Cliente il precedente Status.

- Il valore degli acquisti su cui viene calcolato il Punteggio Cumulato è il **valore effettivamente pagato dal Cliente mediante il proprio strumento di pagamento**, tra quelli consentiti per ciascun Canale (es. carta di credito, Paypal, Masterpass, Happy Card®, Gift Card o contrassegno, "Carta del docente" e "Bonus Cultura 18App"), **escluse le spese di spedizione** e le eventuali spese amministrative (es. spese di contrassegno).

In aggiunta alla Modalità Base, il Cliente potrà accumulare "Punti Extra" (i) effettuando interazioni sui Siti e sulla community *Fuori di Libri* e (ii) svolgendo le Missioni di cui al successivo punto 14 ("Modalità Extra").

Per "interazioni sui Siti e sulla community *Fuori di Libri*" si intende, tassativamente:

- **Rilascio di recensioni:**
il Cliente accumulerà 4 Punti Extra per ogni recensione rilasciata sui Siti. È possibile ricevere Punti Extra per un massimo di 5 recensioni al mese.
- **Pubblicazione di post:**
Il Cliente accumulerà 2 Punti Extra per ogni post (solo testo o testo + immagine) pubblicato sulla community. È possibile ricevere Punti Extra per un massimo di 2 post al mese.
- **Pubblicazione di post con video:**
Il Cliente accumulerà 3 Punti Extra per ogni post con video pubblicato sulla community. È possibile ricevere Punti Extra per un massimo di 1 post con video al mese.

NOTA BENE: si specifica che, superata la soglia mensile di azioni che danno diritto a punti extra, il Cliente potrà comunque continuare a svolgere dette azioni e ad interagire con la community, ma non verranno riconosciuti Punti Effe ulteriori rispetto ai limiti previsti, né tali azioni consentiranno di maturare Punti Effe da riconoscersi nei mesi successivi.

PER I SITI

Il Punteggio Cumulato per ciascun Sito viene aggiornato e contabilizzato al momento della spedizione, ossia quando l'ordine è consegnato da LAFIBS al vettore. Pertanto, solo al momento della spedizione il Cliente potrà verificare il Punteggio Cumulato aggiornato.

ESEMPIO:

- 30 dicembre: il Cliente effettua un ordine.
- 2 gennaio: il pacco viene spedito al Cliente e la somma da pagare è addebitata sulla carta di credito del Cliente. Il valore su cui calcolare i punti è quello effettivamente pagato dal Cliente in data 2 gennaio (escluse le spese di consegna/contrassegno); tale punteggio viene attribuito alla data del 2 gennaio, giorno in cui viene spedito l'ordine. Anche nel caso in cui il Cliente si avvalga della procedura di unione degli ordini, a seguito della quale due ordini vengono uniti, la data di attribuzione dei punti corrisponde a quella di spedizione al Cliente dell'ordine così unito.

PER LE LIBRERIE

Il Punteggio Cumulato viene attribuito, in termini temporali, nel giorno in cui è stato effettuato l'acquisto, ma viene contabilizzato sul conto del Cliente entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

NOTA BENE:

- In caso di ottenimento di Punti Extra legati a specifiche **Missioni transazionali**, i Punti Effe resteranno in attesa di conferma e saranno eventualmente erogati al Cliente allo scadere della Missione.
- Laddove il Cliente effettuasse il pagamento tramite **contrassegno**, i Punti Effe maturati sull'acquisto saranno riconosciuti solo al momento del pagamento e, dunque, non in sede di spedizione dell'ordine. Di conseguenza, il Cliente potrà verificare il Punteggio Cumulato aggiornato solo successivamente al pagamento dell'ordine, ossia a consegna effettuata.

10. VERIFICA DEL SALDO

Il Cliente potrà verificare il Punteggio Cumulato raggiunto effettuando il log-in su ciascuno dei Siti, accedendo alla propria area riservata, selezionando la voce "CartaEffe" e cliccando sul pulsante "**Punti accumulati**" posto sotto la dicitura "Dettaglio punti e Status". In alternativa, il Cliente potrà verificare il Punteggio Cumulato recandosi in una delle Librerie oppure contattando il Servizio Clienti del Sito IBS o del Sito Feltrinelli.

Il saldo è aggiornato al giorno precedente ed include tutti i Punti Effe accumulati sino all'ultimo aggiornamento, fatto salvo quanto previsto al punto che precede, in materia di computo dei punti.

11. ESCLUSIONI

Sono esclusi dalla raccolta di punti e, pertanto, non permettono al Cliente di incrementare il Punteggio Cumulato:

PER ENTRAMBI I SITI IBS E LAFELTRINELLI.IT

- ✓ l'acquisto di prodotti di volta in volta indicati – nelle singole schede prodotto – come esclusi dal Programma;
- ✓ le spese di consegna e/o contrassegno;
- ✓ l'acquisto di prodotti indicati come "venduti e spediti" da venditori terzi (ossia, da venditori diversi da LAFIBS) che dovessero eventualmente operare all'interno del Sito medesimo ed, in particolare, all'interno del cd. "Marketplace" ivi presente (i "Venditori Terzi");

PER GLI ACQUISTI EFFETTUATI PRESSO LE LIBRERIE

- ✓ l'importo corrisposto dal Cliente per acquistare quotidiani, periodici, biglietti dei parcheggi, biglietti della lotteria, tessere telefoniche e ricariche telefoniche,
- ✓ l'acquisto di prodotti di volta in volta indicati – sugli scaffali e/o, comunque, in prossimità dei prodotti stessi – come esclusi dal Programma;

PER TUTTI I CANALI (SITI E LIBRERIE)

- ✓ l'importo corrisposto dal Cliente per acquistare Happy Card® (sul Sito IBS), Gift Card (sul Sito e nelle Librerie Feltrinelli).

12. ATTRIBUZIONE DEGLI STATUS

Il Cliente aderente al Programma avrà la possibilità di raggiungere 4 soglie di Punteggio Cumulato predefinite (Status), ad ognuna delle quali corrisponderà l'attribuzione di determinati Vantaggi.

Nel momento in cui il Punteggio Cumulato diventa uguale o maggiore rispetto al valore di una delle soglie, viene automaticamente riconosciuto al Cliente lo Status relativo.

L'attribuzione dello Status e l'assegnazione dei Vantaggi ad esso relativi avvengono entro 24 (ventiquattro) ore dall'incremento del Punteggio Cumulato, purché la soglia di Punteggio Cumulato sia raggiunta e/o superata entro il termine ultimo valido per l'accumulo dei punti.

Nel corso della durata del Programma, a seguito del raggiungimento di uno Status, ogni Cliente potrà continuare ad accumulare punti, entro il termine di raccolta dei punti, e raggiungere Status successivi, sino al 4° ed ultimo, accedendo ai Vantaggi previsti.

SOGLIA	STATUS
0 punto a 1.500	Bronzo
Da 1.501 punti a 2.500	Argento

Da 2.501 punti a 5.000	Oro
Da 5.001 punti	Platino

13. DURATA DELLA RACCOLTA PUNTI – DURATA DELLO STATUS

Lo Status maturato dal Cliente viene mantenuto – ed i relativi Vantaggi accordati – per 1 (un) anno a partire dalla data di attribuzione dello Status (la “Durata dello Status”), salvo il caso in cui il Cliente non raggiunga uno Status più elevato. In tale ultimo caso, la Durata dello Status comincerà a decorrere nuovamente.

La Durata dello Status, così come la durata dei Vantaggi connessi e dei Punti Effe accumulati è pari ad **1 (uno) anno dalla data di raggiungimento dello Status da parte del Cliente** (e, quindi, non corrisponde all’anno solare). Nel caso in cui il Cliente raggiunga un nuovo Status prima della data di scadenza, potrà continuare ad accumulare Punti Effe fino alla nuova data di scadenza (ossia un anno dal raggiungimento del nuovo Status), rimanendo validi anche i punti accumulati prima di migliorare lo status. In caso contrario, qualora il Cliente non raggiunga un nuovo Status più elevato prima della scadenza, il suo Status sarà calcolato sui Punti Effe derivanti dalle transazioni effettuate nei 12 mesi precedenti alla data di scadenza dello Status (e, in tal caso, il Cliente potrà mantenere lo Status raggiunto oppure retrocedere allo Status precedente).

Nota bene: la Durata dello Status e la durata dei Punti Effe è una durata c.d. rolling, ossia non coincidente con l’anno solare ed è, pertanto, variabile da Cliente a Cliente.

ESEMPIO: Un Cliente che, al 30.03.2023 avrà raggiunto lo Status Argento con 1.501 punti, potrà continuare ad accumulare punti e a godere dei Vantaggi connessi a tale Status fino al 30.03.2024. Se il Cliente, in data 22.02.2024, avrà accumulato almeno 2.501 punti e, dunque, avrà raggiunto lo Status Oro, i Punti Effe accumulati fino a quel momento ed i Vantaggi connessi a tale Status saranno validi fino al 22.02.2025.

Se invece il Cliente, prima del 30.03.2024, avrà accumulato meno di 2.501 Punti Effe (e, dunque, non raggiunge lo Status Oro), lo Status sarà ricalcolato sulla base dei soli Punti Effe derivanti dagli acquisti effettuati a partire dal 31.03.2023.

14. MISSIONI

I Clienti potranno accumulare ulteriori Punti Extra sui Siti, compiendo le azioni di seguito previste o acquisti specifici c.d. qualificanti (le “Missioni”). Le Missioni si dividono in Missioni digitali e Missioni transazionali.

Sono **Missioni digitali** quelle correlate ad azioni del Cliente, diverse dall’acquisto di prodotti o contenuti digitali, relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo, all’inserimento di contenuti sui Siti. Attualmente risultano attive le seguenti Missioni digitali:

- **Conseguimento di un nuovo Status:**
Il Cliente accumulerà 10 Punti Effe ogni volta in cui conseguirà un nuovo Status.
- **Compilazione di form o altre azioni indicate:**
Il Cliente accumulerà 10 Punti Effe in caso di compilazione di *form* o di esecuzione di qualsiasi altra azione puntualmente indicata. Tali iniziative saranno di volta in volta comunicate al Cliente tramite e-mail.

Sono **Missioni transazionali** quelle correlate ad azioni di acquisto di prodotti o contenuti digitali (quali eBook) da parte del Cliente (es. incremento di punteggio per l’acquisto di un determinato prodotto ovvero per il perfezionamento di un acquisto entro un determinato termine, etc.).

Nota bene: Le Missioni potranno essere riservate a tutti i Clienti ovvero a determinate categoria di Clienti, determinati in base allo Status raggiunto ovvero ad altri parametri. Allo stesso modo, le Missioni potranno essere attive solo su ciascun Sito, su entrambi i Siti, solo presso le Librerie oppure su tutti i Canali.

Esse potranno, altresì, avere durata temporanea. A tal fine, **si invitano i Clienti a consultare regolarmente:**

PER IBS.IT

la pagina del Sito.

PER LAFELTRINELLI.IT E PER LE LIBRERIE

la pagina del Sito.

Inoltre, il Cliente che avrà aderito alla ricezione della *newsletter* potrà essere informato, nel corso dell'anno, dell'inserimento di nuove Missioni da svolgere.

I Punti Extra ottenuti attraverso lo svolgimento delle Missioni saranno accreditati e resi disponibili al Cliente entro 3 giorni dal termine della Missione. Per verificarne il saldo, si invita il Cliente a consultare l'apposita sezione "*Dettaglio Punti e Status*" disponibile sul sito nella propria area personale CartaEffe.

I punti accumulati con le Missioni andranno automaticamente a sommarsi ai punti accumulati con la Modalità Base.

15. VANTAGGI (PER OGNI ACQUISTO EFFETTUATO A SEGUITO DEL RAGGIUNGIMENTO DELLO STATUS)

A seconda dello Status raggiunto e del Canale utilizzato, i Clienti potranno accedere a Vantaggi differenti per contenuti, tipologia, durata e condizioni di utilizzo.

I Vantaggi potranno avere durata limitata nel tempo. Si invitano, pertanto, i Clienti a consultare periodicamente il presente Regolamento e le specifiche condizioni e durata dei singoli Vantaggi eventualmente indicate sui Siti e/o nelle Librerie, nonché a scaricarli e salvarli.

Di seguito, si riportano i Vantaggi previsti per ciascuno Status, ai quali si aggiungono gli ulteriori Vantaggi specificati di volta in volta sui Siti e/o nelle Librerie.

Vantaggi Canale Sito IBS

	Bronzo	Argento	Oro	Platino
Sconto libri novità	5%	5%	5%	5%
Sconto sui libri Outlet		55%	60%	65%
Sconto su film, musica, giochi, cartoleria, idee regalo		5%	10%	15%
Spedizione			Gratis consegna standard e veloce	Gratis consegna standard e veloce
Spedizione parziale (per ordini multipli)			SI	SI
Sconto su tutti i libri				5%
Buon Compleanno	Buono sconto da 7€ con 35€ di spesa	Happy Card da 5€	Omaggio Libro	Omaggio Libro
Convenzioni	SI	SI	SI	SI

Vantaggi Canale Sito Feltrinelli e Canale Librerie

	Bronzo	Argento	Oro	Platino
Sconto libri novità online e in Libreria	5%	5%	5%	5%
Sconto sui libri Outlet su laFeltrinelli.it		55%	60%	65%
Sconto su film, musica, giochi e cartoleria, online e in libreria		5%	10%	15%
Spedizione			Gratis consegna standard e veloce	Gratis consegna standard e veloce

Spedizione parziale (per ordini multipli)			SI	SI
Sconto su tutti i libri				5%
Buon Compleanno	Buono sconto da 7€ con 35€ di spesa usabile online o in Libreria	Gift Card da 5€ usabile online o in Libreria	Omaggio libro	Omaggio libro
Convenzioni	SI	SI	SI	SI

Dettagli dei Vantaggi

- **Sconto libri novità 5%:** sconto su tutte le novità libri per i primi 30 giorni dalla data di uscita. In caso di sovrapposizione con altra promozione si applica lo sconto più alto, restando salvo il rispetto dei tetti massimi di sconto fissati dalla legge. Sono escluse dal presente sconto, nei Punti Vendita, le vendite in contrassegno e le vendite con pagamento posticipato.
- **Sconto su tutti i libri del 5%** su tutti i libri cartacei presenti in lingua italiana. In caso di sovrapposizione con altra promozione si applica lo sconto più alto, restando salvo il rispetto dei tetti massimi di sconto fissati dalla legge.
- **Sconto Libri Outlet:** applicato ai libri italiani della sezione Outlet. La sezione Outlet libri è aggiornata in ottemperanza alla l. 128/2011 s.m.i.. In caso di sovrapposizione con altra promozione si applica lo sconto più alto, restando salvo il rispetto dei tetti massimi di sconto fissati dalla legge.
- **Sconto su film, musica, giochi, idee regalo e cartoleria:** non è cumulabile con altri eventuali sconti sia online che in libreria. In caso di sovrapposizione con altra promozione a catalogo si applica lo sconto più alto.
- **Sconto spese di spedizione:** applicato per le spedizioni in Italia, solo sui prodotti venduti e spediti da LAFIBS. Si invita il Cliente a consultare la pagina relativa alle tariffe di spedizione sul Sito IBS e sul Sito Feltrinelli.
- **Servizio di spedizione parziale:** se il 3° giorno il tuo ordine non è ancora completo ti spediamo comunque i prodotti già disponibili senza costi aggiuntivi. Il servizio non si applica alle spedizioni estere, agli ordini con prodotti in prenotazione, agli ordini con pagamento in contrassegno, Carta del docente e Bonus cultura 18app. Per acquisti sul Sito Feltrinelli.it, inoltre, il vantaggio non si applica agli ordini pagati con Gift Card.
- **Buon Compleanno:**

Clienti Bronzo:

Sito IBS: buono sconto del valore di 7€ con almeno 35€ di spesa su film, musica, giochi, idee regalo e cartoleria, che verrà inviato il giorno del compleanno tramite la e-mail associata all'Account IBS.

Sito Feltrinelli e Librerie: buono sconto del valore di 7€ con almeno 35€ di spesa su film, musica, giochi, idee regalo e cartoleria, che verrà inviato il giorno del compleanno tramite la e-mail associata all'Account Feltrinelli ovvero fornita in fase di adesione al Programma presso le Librerie. La e-mail presenterà due codici promozionali, per consentire al Cliente di utilizzare l'uno o l'altro sul Canale prescelto (Librerie ovvero Sito Feltrinelli).

Specificità per le Librerie: il Cliente dovrà presentare la stampa della e-mail oppure mostrarla in cassa direttamente dal proprio smartphone. Lo sconto verrà erogato al raggiungimento, su singola transazione, della soglia minima di spesa indicata e verrà applicato solo agli articoli di Film, Musica, Giocattoli e Cartoleria.

Il buono sconto è utilizzabile una sola volta, non può essere ceduto a terzi, né convertito in denaro e deve essere speso in un'unica soluzione.

Clienti Argento:

Sito IBS: una Gift Card (denominata "Happy Card") verrà inviata il giorno del compleanno del Cliente, tramite la e-mail associata all'Account IBS. Si invita, inoltre, il Cliente a consultare gli specifici [Termini e condizioni d'uso di Happy Card](#).

Sito Feltrinelli: una Gift Card verrà inviata il giorno del compleanno del Cliente, tramite la e-mail associata all'Account Feltrinelli ovvero fornita in fase di adesione al Programma presso le Librerie. Si invita, inoltre, il Cliente a consultare gli specifici [Termini e condizioni d'uso della Gift Card](#).

Clienti Oro e Platino: Il giorno del proprio compleanno, il Cliente è avvisato tramite e-mail della possibilità di ricevere in omaggio un libro, a sua scelta, incluso nelle collane Catalogo Universale Economica Feltrinelli o Universale Economica Marsilio o Gribaudo, il cui prezzo di copertina non sia superiore a 15€ (“**Omaggio Compleanno Clienti Oro e Platino**”). Per ottenere il libro selezionato, il Cliente dovrà:

Sito IBS: aggiungerlo al carrello degli acquisti in occasione del primo acquisto successivo alla ricezione della suddetta e-mail, inserendo in fase di pagamento l'apposito codice omaggio presente nella e-mail medesima.

Sito Feltrinelli e Librerie: alternativamente, (i) aggiungerlo al carrello degli acquisti in occasione del primo acquisto successivo alla ricezione della suddetta e-mail, inserendo in fase di pagamento l'apposito codice omaggio presente nella e-mail medesima, oppure (ii) ritirarlo presso una delle Librerie.

Nota bene per tutti i Canali e per tutti gli Status: se il Cliente ha effettuato la procedura di Collegamento dei Profili, il vantaggio “Buon Compleanno” non risulta cumulabile tra i diversi Canali, ma è utilizzabile solo presso i Canali Feltrinelli.

- **Nota bene per gli Status Oro e Platino:**

- Il Cliente avrà a disposizione (i) una settimana, in caso di ritiro presso le Librerie, ovvero (ii) un mese, in caso di effettuazione di un ordine online per ritirare l'omaggio libro. Il termine decorre a partire dalla data del proprio compleanno.

ESEMPIO: il 9 gennaio 2023, giorno del proprio compleanno, il Cliente riceve l'e-mail relativa al vantaggio Buon Compleanno. L'omaggio libro potrà pertanto essere richiesto (i) entro e non oltre il 16 gennaio 2023, in caso di ritiro presso le Librerie, oppure (ii) entro e non oltre il 9 febbraio 2023, in caso di ordine online.

- nel caso in cui il Cliente intenda ricevere l'omaggio effettuando un ordine online sui siti IBS o Feltrinelli, **si specifica che non verrà predisposta una spedizione ad hoc per il singolo libro selezionato**, ma sarà necessario aggiungerlo al carrello del primo ordine successivo alla ricezione della e-mail relativa al vantaggio Buon Compleanno.

- **Convenzioni:** le convenzioni potranno essere riservate a tutti i Clienti ovvero a determinate categorie di Clienti, determinati in base allo Status raggiunto ovvero ad altri parametri. Esse potranno avere durata temporanea. A tal fine, **si invitano i Clienti a consultare regolarmente:**

PER IBS.IT:

la pagina del [Sito](#)

PER LAFELTRINELLI.IT E PER LE LIBRERIE:

la pagina del [Sito](#)

ove sono indicate le convenzioni attive, aggiornate in tempo reale. Le convenzioni potranno anche essere comunicate di volta in volta ai Clienti via e-mail.

- **Vantaggi ulteriori:** in aggiunta ai Vantaggi di cui sopra, il Programma potrebbe prevedere l'erogazione di vantaggi quali omaggi, offerte, attività e altre iniziative promozionali dedicate, ulteriori rispetto a quelle indicate ai punti che precedono. Taluni di questi vantaggi ulteriori potranno essere riservati esclusivamente a determinate categorie di Clienti, a seconda dello Status raggiunto e/o di fattori ulteriori di volta in volta determinati da Feltrinelli e/o LAFIBS e/o potrebbero avere una durata solo temporanea.

I Clienti potranno essere informati di tali vantaggi ulteriori, attraverso il Sito e/o attraverso altri canali di comunicazione, che Feltrinelli e/o LAFIBS, di volta in volta, decideranno di utilizzare.

Le iniziative proposte potranno essere, altresì, disciplinate attraverso regolamenti dedicati, diversi dal presente Regolamento.

- **Specificità per i Siti** i Vantaggi maturati dal Cliente in virtù del presente Regolamento e, più in generale, nell'ambito del Programma si applicano esclusivamente ai prodotti contrassegnati come venduti da LAFIBS (schede prodotto in cui si indica “Venditore: IBS/laFeltrinelli”) e, pertanto, non si applicano ai prodotti venduti e spediti dai venditori terzi.

16. CANCELLAZIONE DAL PROGRAMMA

In ogni momento, il Cliente potrà richiedere la cancellazione dal Programma contattando il Servizio Clienti.

La cancellazione dal Programma attraverso un Canale comporterà la cancellazione integrale del Cliente dal Programma, ossia anche per gli ulteriori Canali, fatti salvi i casi di cancellazione dell'account da uno dei due Siti.

17. SERVIZIO CLIENTI

In ogni momento, per qualsiasi discrepanza o errore nella contabilizzazione del punteggio che il Cliente dovesse rilevare, nonché per ogni altra esigenza connessa al Programma, si prega di contattare il Servizio Clienti.

PER IBS.IT

È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami, contattando il Servizio Clienti di IBS con le seguenti modalità:

- per e-mail, all'indirizzo assistenzaclienti@ibs.it, ovvero tramite il [form](#) online presente sul Sito IBS;
- per telefono, al numero +39 02.91435230, attivo da lunedì a domenica dalle ore 8,30 alle ore 21;
- per posta, scrivendo a **Servizio Clienti – IBS.it c/o LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l., via Tucidide 56 (MI)**.

PER FELTRINELLI.IT E PER I CLIENTI DELLE LIBRERIE

È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami, contattando il Servizio Clienti di Feltrinelli con le seguenti modalità:

- per e-mail, all'indirizzo clienti@lafeltrinelli.it, ovvero tramite il [form](#) online presente sul Sito Feltrinelli;
- per telefono, al numero +39 02.91947777, attivo da lunedì a domenica dalle ore 8,30 alle ore 21;
- per posta, scrivendo a **Servizio Clienti – Feltrinelli S.p.A., via Tucidide 56 (MI)**.

18. DISPOSIZIONI GENERALI

I vantaggi riservati ai Clienti aderenti al Programma non sono cumulabili con altre promozioni attive online o presso le Librerie. In caso di conflitto, prevarrà il vantaggio più favorevole al Cliente.

Alcuni Vantaggi potranno anche essere comunicati a questi ultimi via e-mail. Feltrinelli e/o LAFIBS, singolarmente e/o congiuntamente, si riservano di modificare e/o revocare in qualunque momento il presente Programma e/o uno e/o più Vantaggi, anche limitatamente ad un singolo Canale, in caso di variazioni che si rendessero necessarie, anche in virtù di leggi e/o regolamenti e/o ordini delle autorità giudiziarie o amministrative, dandone comunicazione ai Clienti aderenti al Programma tramite i Siti. La versione aggiornata del Regolamento sarà sempre disponibile sui Siti. Ulteriori iniziative o vantaggi verranno segnalati nei Siti e/o direttamente via e-mail all'indirizzo fornito dai Clienti.

Nel corso della durata del Programma, inoltre, Feltrinelli e/o LAFIBS, singolarmente e/o congiuntamente, si riservano di modificare, sostituire e/o revocare, anche periodicamente, le modalità di accumulo dei punti, i prodotti e/o le categorie di prodotti che rientrano nel Programma, nonché promuovere iniziative commerciali che consentano ulteriori possibilità di accumulo. Tali iniziative verranno tempestivamente comunicate con gli strumenti ritenuti di volta in volta più efficaci. In caso modifica, sostituzione e/o revoca, restano salvi i punti già conseguiti dai Clienti.

19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati dei Clienti iscritti al Programma saranno trattati in conformità alla informativa sul trattamento dei dati personali applicabile a ciascun Canale.

PER IBS.IT consulta l'[informativa](#).

I dati personali dei Clienti raccolti tramite il Sito IBS saranno trattati esclusivamente dalla società LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l.. Nel caso in cui il Cliente richiedesse il Collegamento dei Profili, i dati dei Clienti potranno essere trattati, altresì, da Feltrinelli per le finalità di adempimento degli obblighi derivanti dal Programma (consulta l'informativa) ovvero per le diverse finalità per le quali il Cliente presterà il proprio consenso. LAFIBS e Feltrinelli resteranno, in ogni caso, ciascuna per propria parte, titolari autonomi del trattamento.

PER CLIENTI DI LAFELTRINELLI.IT REGISTRATI A FAR DATA DAL 1° GENNAIO 2020 consulta l'[informativa](#).

I dati personali dei Clienti registrati a far data dal 1° gennaio 2020, raccolti tramite il Sito Feltrinelli, saranno trattati dalla società Feltrinelli S.p.A. e

LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l., quali contitolari del trattamento, come già indicato nell'informativa privacy del Sito Feltrinelli.

PER I CLIENTI DELLE LIBRERIE REGISTRATI IN QUALUNQUE DATA E PER I CLIENTI DI LAFELTRINELLI.I REGISTRATI PRIMA DEL 1° GENNAIO 2020 consulta l'[informativa](#).

I dati personali dei Clienti registrati prima del 1° gennaio 2020, raccolti tramite il Sito Feltrinelli, e i dati dei Clienti raccolti nelle Librerie in qualunque data (pre o post 1° gennaio 2020) tramite il modulo di registrazione al Programma saranno trattati esclusivamente dalla società Feltrinelli S.p.A.. Nel caso in cui il Cliente richiedesse il Collegamento dei Profili, i dati dei Clienti potranno essere trattati,

altresi, da LAFIBS per le finalità di adempimento degli obblighi derivanti dal presente Programma (consulta l'informativa) ovvero per le diverse finalità per le quali il Cliente presterà il proprio consenso. Feltrinelli e LAFIBS resteranno, in ogni caso, ciascuna per propria parte, titolari autonome del trattamento.

Ciascun Cliente può, in ogni momento, richiedere la cancellazione dei propri dati personali ai sensi dell'informativa sul trattamento dei dati personali di riferimento pubblicate sul Sito IBS o sul Sito Feltrinelli. Tale cancellazione comporterà la cancellazione dal Programma.

Versione 4.0 in vigore al partire dal 5 settembre 2023