

CartaEffe

REGOLAMENTO CARTAEFFE

2025

1. PROMOTORI DEL PROGRAMMA

Feltrinelli S.p.A. a unico socio, con sede in Milano, in via Maurizio Quadrio n. 17, 20154, 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 Maurizio Quadrio n. 17, 20154, 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 IBS e/o lafeltrinelli.it (e relative APP) e/o nelle Librerie Feltrinelli (i “**Vantaggi**”), che potrebbero variare a seconda di ciascun canale di vendita, come *infra* definito, e/o dell’insegna. Salvo ove diversamente specificato, il riferimento ai siti IBS e/o lafeltrinelli.it include anche le relative APP.

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 e/o della specifica insegna 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 17 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 17 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**”);

PER FELTRINELLI (Sito Feltrinelli e Librerie)

- ✓ in possesso di un account Feltrinelli (“**Account Feltrinelli**”); o, in alternativa,
- ✓ 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 con gli acquisti online:

- l’“**Utente Ospite**”, ossia il Cliente che effettua acquisti online sui Siti Feltrinelli e/o IBS senza la preventiva creazione ed accesso al proprio Account Utente.

- L'Utente che, a seguito della registrazione sul Sito Feltrinelli, non abbia convalidato la propria identità tramite l'apposita procedura di verifica (il Cliente riceverà una e-mail all'indirizzo di registrazione attraverso la quale convalidare il proprio account, come sotto meglio descritto al punto 4).

3. DESCRIZIONE GENERALE

I Clienti potranno accumulare punti (denominati "Punti Effe") effettuando acquisti

- Sul Sito IBS

oppure

- Sul Sito Feltrinelli

oppure

- nei Punti Vendita Feltrinelli Aderenti, il cui elenco è reperibile sul Sito IBS e/o sul Sito Feltrinelli (congiuntamente, i "Siti") (nella sezione "Negozi").

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

Il Programma trova autonoma applicazione per ciascuna insegna (Feltrinelli e IBS), ossia i Punti Effe raccolti in relazione a ciascuna insegna (Sito Feltrinelli e Librerie, da una parte, e Sito IBS, dall'altra), gli Status ed i Vantaggi ad essi correlati restano autonomi e non usufruibili sull'altra insegna, fatto salvo quanto di seguito previsto circa il Collegamento dei Profili (punto 6), 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.

Le "Carta Più" e le "Carta MultiPiù" relative al precedente programma fedeltà restano valide e ancora utilizzabili quali carte fisiche del Programma CartaEffe. 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 per ciascuna insegna ("Punteggio Cumulato"), il Cliente può raggiungere 4 livelli ("Status") cui corrispondono una serie di vantaggi.

4. MODALITÀ DI ADESIONE DEI NUOVI ISCRITTI

- L'adesione al Programma e la successiva attività di raccolta punti sono, in ogni caso, gratuite.
- L'adesione al Programma prevede obbligatoriamente da parte del Cliente il rilascio del suo indirizzo e-mail.
- Ad ogni indirizzo e-mail registrato su uno dei due Siti o in Libreria corrisponde una CartaEffe. Non sarà possibile sottoscrivere più CarteEffe associate allo stesso account e-mail.
- Le CarteEffe rilasciate saranno unicamente in formato digitale.

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 CartaEffe con un codice univoco associato automaticamente all'Account IBS. Il Cliente riceverà la CartaEffe tramite e-mail di benvenuto, all'indirizzo che lo stesso Cliente ha utilizzato per la creazione dell'account. La CartaEffe rimarrà disponibile nell'area personale del Cliente (sezione CartaEffe).

PER FELTRINELLI (Sito Feltrinelli e Librerie)

L'Adesione al Programma è multicanale (Librerie e Sito Feltrinelli) e può avvenire tramite le seguenti modalità:

- **Sul Sito Feltrinelli** l'adesione avviene solo tramite convalida del proprio Account Feltrinelli.

Nello specifico, il Cliente dovrà creare un Account Feltrinelli. Completata la procedura di registrazione (a tal fine si invita a consultare le [Condizioni Generali d'Uso del Sito](#)), il Cliente riceverà un'e-mail all'indirizzo di registrazione attraverso la quale convalidare il proprio Account Feltrinelli. A seguito della convalida, sarà generata una CartaEffe con un codice univoco associato automaticamente all'Account Feltrinelli. In assenza di convalida (meglio descritta infra) sono inibiti il rilascio di CartaEffe, la partecipazione al Programma e la relativa raccolta punti.

Il Cliente che ha convalidato il proprio Account Feltrinelli riceverà la CartaEffe tramite e-mail di benvenuto, all'indirizzo utilizzato per la creazione dell'Account. La CartaEffe rimarrà disponibile nell'area personale del Cliente (sezione CartaEffe) .

La CartaEffe ottenuta sul Sito Feltrinelli sarà utilizzabile direttamente anche in Libreria. A tal fine, il Cliente potrà:

- esibire in cassa la CartaEffe disponibile nell'e-mail di benvenuto ricevuta in fase di sottoscrizione, oppure
- esibire in cassa la CartaEffe nell'area personale del sito Cliente o sulla APP, oppure
- effettuare la procedura di riconoscimento in cassa indicando l'indirizzo e-mail con cui è stato creato l'Account Feltrinelli sul Sito.

Non sarà in ogni caso possibile sottoscrivere una nuova CartaEffe in Libreria utilizzando lo stesso indirizzo e-mail utilizzato per la registrazione sul Sito Feltrinelli.

- **In Libreria:** il Cliente effettua l'adesione attraverso la procedura di registrazione, compilando un modulo in formato digitale attraverso gli appositi schermi presenti in cassa, con l'assistenza del personale presente.

Una volta completata la procedura di registrazione, viene generata una CartaEffe con un codice univoco. Il Cliente riceverà la CartaEffe tramite un'e-mail di benvenuto, allo stesso indirizzo e-mail utilizzato per la registrazione. Per utilizzare la CartaEffe in Libreria il Cliente potrà:

- esibire la CartaEffe disponibile nell'e-mail di benvenuto di cui sopra
- effettuare la procedura di riconoscimento in cassa indicando l'indirizzo e-mail comunicato in fase di adesione al Programma
- esibire la CartaEffe disponibile nell'area personale del Cliente o sulla APP, in seguito alla creazione di un Account sul Sito Feltrinelli.

Il Cliente, a seguito della registrazione in Libreria, può aprire un Account sul Sito Feltrinelli con le seguenti modalità:

- accedendo alla procedura di "registrazione rapida" tramite link contenuto nella e-mail di benvenuto: l'Account generato sul Sito Feltrinelli riceverà le informazioni personali comunicate in Libreria al momento dell'adesione al Programma. Il Cliente potrà in seguito modificare e aggiornare il proprio profilo nella propria Area riservata (sezione *I miei dati*). Non è necessaria convalida della e-mail utilizzata.

- in ogni momento, accedendo direttamente al Sito Feltrinelli e cliccando su *Registrati*. Consulta le [Condizioni Generali d'Uso del Sito](#). In fase di registrazione il Cliente dovrà comunicare lo stesso indirizzo e-mail comunicato in Libreria al momento dell'adesione al Programma. Verrà richiesta convalida della e-mail utilizzata.

Al Cliente che ha effettuato la registrazione in Libreria, in caso di successiva creazione di un Account sul Sito Feltrinelli, **verrà associata automaticamente la CartaEffe già sottoscritta in Libreria**: il Cliente sarà quindi titolare di una sola CartaEffe sulla quale verranno cumulati i Punti Effe raccolti sui Siti e presso le Librerie.

CONVALIDA ACCOUNT ON-LINE

Solo a seguito della registrazione on-line sul Sito Feltrinelli, il Cliente riceverà un'e-mail all'indirizzo di registrazione attraverso la quale convalidare il proprio account.

In assenza di convalida è inibito il rilascio di CartaEffe, la partecipazione al Programma e la relativa raccolta punti. Il Cliente potrà sempre confermare il suo indirizzo e-mail in seguito facendo richiesta di una nuova e-mail di convalida tramite apposita funzione sempre accessibile dalla propria Area Personale.

La partecipazione al Programma avrà inizio dal momento della convalida dell'indirizzo e-mail: verranno quindi considerate valide ai fini della partecipazione al Programma le transazioni/gli ordini di acquisto successivi alla validazione dell'indirizzo e-mail (fa fede la data in cui è stato effettuato l'ordine da parte del Cliente). In assenza di questa, le transazioni di acquisto non saranno considerate valide ai fini della raccolta punti: non sarà quindi possibile recuperare i punti sugli acquisti/ordini precedenti l'azione di validazione.

Qualora la registrazione sul Sito Feltrinelli avvenga collegando l'account social, l'e-mail verrà considerata già validata.

5. SCADENZA AUTOMATICA DELL'ADESIONE

L'adesione al Programma da parte del Cliente si intende automaticamente cessata, per ciascuna insegna, per inattività del Cliente per un periodo pari o superiore a 3 (tre) anni, cioè nel caso in cui questi non effettui alcun acquisto sotto quella insegna per minimo 3 (tre) anni. **Ai fini del computo dei 3 (tre) anni di "inattività" del Cliente si considerano esclusivamente gli acquisti di prodotti sul Sito IBS, da una parte, e sul Sito e/o nelle Librerie per l'insegna Feltrinelli, dall'altra.** 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 recensioni su uno dei Siti).

La cessazione comporterà il venir meno dell'adesione ad una specifica insegna, restando valide le adesioni eventualmente presenti per l'altra insegna. Il Cliente potrà sempre contattare il Servizio Clienti di Feltrinelli e/o di LAFIBS per richiedere la cancellazione dal Programma.

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 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 CartaEffe.

6. COLLEGAMENTO DEI PROFILI IBS E FELTRINELLI

Il Cliente in possesso sia di un Account IBS e sia un Account Feltrinelli (quest'ultimo creato a partire dal Sito Feltrinelli) potrà, in ogni momento, tramite l'apposito *form* presente sui Siti nella propria area riservata, collegare i propri Account al fine di sommare, in un unico Punteggio Cumulato, i Punti Effe raccolti su entrambe le CarteEffe ("**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 rimangono attive le due CarteEffe (quella relativa al Sito IBS e quella relativa al Sito Feltrinelli), 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.

Si informa l'Utente che il **processo di Collegamento dei Profili non è reversibile e, pertanto, una volta richiesto non potrà essere più ripristinato il profilo singolo.**

7. UNIONE DI 2 O PIÙ CARTEEFFE

PER IBS.IT

Se un Cliente possiede più CarteEffe, create a partire dal Sito IBS, e ha fatto acquisti utilizzando più di una di tali Carte, potrà sommare i singoli punteggi convogliandoli tutti su un'unica carta. Per fare questo, è necessario contattare il [Servizio Clienti](#) (eventuali nuove modalità saranno comunicate attraverso il Sito) che attiverà la procedura guidata per l'unione degli Account. Al termine della procedura:

- rimarrà attiva una sola Carta e le restanti verranno bloccate.
- sulla Carta attiva convoglieranno i punti della/delle CarteEffe bloccate e il relativo Saldo punti e lo Status verranno aggiornati.
- una volta effettuata l'unione di due o più Carte questa non è reversibile.

PER FELTRINELLI (Sito Feltrinelli e Librerie)

Se un Cliente possiede più Carte Feltrinelli e ha fatto acquisti utilizzando più di una di tali Carte, potrà sommare i singoli punteggi, convogliandoli tutti nella stessa Carta Feltrinelli. Per fare questo, è necessario contattare il [Servizio Clienti](#) (eventuali nuove modalità saranno comunicate attraverso il Sito) che attiverà la procedura guidata per l'unione degli account. Al termine della procedura:

- rimarrà attiva una sola Carta e le restanti verranno bloccate.
- sulla Carta attiva convoglieranno i punti della/delle Carte bloccate e il relativo Saldo punti e lo Status verranno aggiornati.
- una volta effettuata l'unione di due o più account questa non è reversibile.

8. SOSTITUZIONE CARTAEFFE SMARRITA O RUBATA

Laddove il Cliente possieda una CartaEffe fisica (perché rilasciata precedentemente al 17/01/2025) e la smarrisca o gli venga illegittimamente sottratta, il Cliente deve darne tempestiva segnalazione al Promotore, contattando l'Assistenza Clienti come indicato

al punto 17. Fino a tale momento, Feltrinelli e/o LAFIBS non si assumeranno alcuna responsabilità in ordine all'eventuale utilizzo della CartaEffe smarrita o sottratta da parte di soggetti non legittimati.

Al Cliente verrà assegnata una nuova CartaEffe esclusivamente in formato digitale che sarà trasmessa all'indirizzo e-mail comunicato in fase di creazione dell'Account e sulla quale verranno trasferiti tutti i Punti Effe eventualmente cumulati. Fino all'assegnazione della nuova CartaEffe, 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: i “**Punti Base**” sono maturati con gli acquisti effettuati su uno o, in caso di Collegamento dei Profili, entrambi i Siti o sul Sito Feltrinelli e/o nelle Librerie, secondo la regola di conversioni punti/spesa di seguito prevista.

Affinché l'acquisto venga associato correttamente all'Account del Cliente, 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 on-line; oppure, in caso di acquisti presso le Librerie, il Cliente dovrà, prima dell'emissione dello scontrino, presentare in cassa la CartaEffe, 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, per ciascuna insegna, corrisponde a **10 punti base** computati nel Punteggio Cumulato relativo a quell'insegna (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 CartaEffe 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 (es. carta di credito, Paypal, Masterpass, Happy Card®, Gift Card Feltrinelli, contrassegno, “Carta del docente” o “Bonus Cultura 18App”, ecc.), **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) Rilasciando recensioni sul Sito IBS e Sito Feltrinelli: 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.

(ii) svolgendo le Missioni di cui al successivo punto 14 (“**Modalità Extra**”).

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, 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" dal menu, alla voce Saldo punti raccolti oppure contattando il Servizio Clienti del Sito IBS o del Sito Feltrinelli. Per gli acquisti fatti in Libreria, il Cliente potrà verificare il Punteggio Cumulato inquadrando il QR code presente sullo scontrino ricevuto a seguito dell'acquisto stesso.

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 FELTRINELLI

- ✓ 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 e, 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 Feltrinelli (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) e i punti più vecchi di 12 mesi verranno cancellati.

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 PUNTI EXTRA

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.

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 e comunicate di volta in volta.

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

PER IBS

la [pagina del Sito](#).

Inoltre, il Cliente potrà essere informato tramite newsletter, nel corso dell’anno, di nuove Missioni definite di volta in volta.

PER FELTRINELLI (Sito e Librerie)

la [pagina del Sito](#).

Inoltre, il Cliente potrà essere informato tramite newsletter, nel corso dell’anno, di nuove Missioni definite di volta in volta.

Per verificare il saldo dei punti ottenuti grazie alle Missioni, si invita il Cliente a consultare l’apposita sezione “*Dettaglio Punti e Status*” disponibile sui Siti 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 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 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%	5%	10%

Spedizione			Gratis consegna standard e veloce	Gratis consegna standard e veloce
Spedizione parziale (per ordini multipli) applicata a ordini con uno sconto applicato < 5€			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 Feltrinelli (Sito e 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%	5%	10%
Spedizione			Gratis consegna standard e veloce	Gratis consegna standard e veloce
Spedizione parziale (per ordini multipli) applicata a ordini con uno sconto applicato < 5€			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, i libri scolastici, le vendite in contrassegno e le vendite con pagamento posticipato.
- **Sconto su tutti i libri del 5%:** sconto su tutti i libri cartacei presenti in lingua italiana esclusi i libri scolastici. 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 l'ordine non è ancora completo, i prodotti già disponibili saranno comunque spediti 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 di 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 Universale Economica SEM, 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 per IBS e Feltrinelli, 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 2025, 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 2025, in caso di ritiro presso le Librerie, oppure **(ii)** entro e non oltre il 9 febbraio 2025, 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. In caso in cui verranno aggiunti a carrello più prodotti elegibili per il vantaggio "Buon Compleanno" verrà omaggiato il prodotto con il prezzo inferiore

[Vedi Regolamento completo Omaggio Compleanno Oro e Platino](#)

- **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 i Siti IBS e Feltrinelli ove sono indicate le convenzioni attive. 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, ad esempio sulla base degli acquisti effettuati o sulle preferenze espresse dagli stessi, in considerazione altresì delle zone territoriali coinvolte. Tali vantaggi ulteriori 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/Feltrinelli") 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.

Inoltre, la cancellazione dell'Account del Sito Feltrinelli determina anch'essa la cancellazione dal Programma, cioè verrà annullata la relativa CartaEffe, i punti accumulati e tutti i vantaggi maturati sia con riferimento al Sito Feltrinelli che alle Librerie Feltrinelli.

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 Maurizio Quadrio n. 17, 20154, Milano (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 Maurizio Quadrio n. 17, 20154, Milano (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 si riservano di modificare 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, si riservano di modificare, 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 30 giorni di preavviso, tramite il sito e/o per e-mail. In ogni caso restano salvi i punti già conseguiti dai Clienti.

Inoltre, Feltrinelli e/o LAFIBS si riservano di inviare – a mezzo e-mail o con le altre modalità ritenute più idonee – ai Clienti comunicazioni di utilità relative al Programma, quali, a mero titolo esemplificativo: comunicazione Saldo punti corrente, l'aggiornamento del Saldo punti a seguito di azioni che hanno generato nuovi punti (es. punti post- acquisto, punti extra a seguito delle azioni previste dalle "missioni"), l'enumerazione dei punti mancanti al raggiungimento del prossimo Status, promemoria sulla data di scadenza dello Status.

19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali dei clienti iscritti al programma saranno trattati in conformità alla informativa sul trattamento dei dati personali applicabili a ciascun canale di vendita.

Per i Clienti del Sito [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 di cui al precedente punto 6, 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 del Sito Feltrinelli: consulta l'[informativa](#).

I dati personali dei Clienti raccolti tramite il Sito Feltrinelli saranno trattati:

- esclusivamente dalla società Feltrinelli S.p.A. quale Titolare del trattamento per i dati registrati fino al 1° gennaio 2020
- congiuntamente dalle società Feltrinelli S.p.A. e [laFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l.](#) quali contitolari del trattamento per i dati registrati dal 1° gennaio 2020 in poi.

Il tutto come già indicato, per entrambe le ipotesi, nell'[informativa privacy](#) del Sito Feltrinelli.

Per i Clienti delle Librerie: consulta l'[informativa](#).

I dati personali del Cliente saranno trattati dalla società Feltrinelli S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento.

Nel caso in cui il Cliente richiedesse il Collegamento dei Profili i dati dei Clienti potranno essere trattati altresì da [laFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l.](#) 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 autonomi del trattamento.

In ogni caso, ciascun Cliente può sempre richiedere la cancellazione dei propri dati personali già rilasciati attraverso i rispettivi canali di contatto, ai sensi dell'[informativa](#) sul trattamento dei dati personali di riferimento pubblicate nei relativi siti [ibs.it](#) e [lafeltrinelli.it](#) o condivise nelle librerie.

Tale cancellazione comporterà la cancellazione dal Programma.

Versione in vigore a partire dal 26 marzo 2025