

CartaEffe

REGOLAMENTO CARTAEFFE

1. PROMOTORI DEL PROGRAMMA

La società **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 unico socio, 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 (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 applicazioni mobile (le “**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 (il “**Sito IBS**”), 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 (il “**Sito Feltrinelli**”), 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, che:

PER IBS.IT

- ✓ sia in possesso di un account IBS (“**Account IBS**”);

PER FELTRINELLI (Sito Feltrinelli e Librerie)

- ✓ sia 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 e disgiuntamente 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 Utente, 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 Feltrinelli (nella sezione “*Negozi*”).

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

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

NOTA BENE: Il Programma trova autonoma applicazione per ciascuna insegna (Feltrinelli e IBS): pertanto il “Punteggio Cumulato” (vale a dire i Punti Effe raccolti in relazione a ciascuna insegna e quindi 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.

Le “**Carta Più**” e le “**Carta MultiPiù**” relative al precedente programma fedeltà chiuso il 09/10/2021 restano valide e ancora utilizzabili quali carte fisiche del Programma CartaEffe.

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 presso una 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. A tal fine si invita a consultare le [Condizioni Generali d'Uso del Sito IBS](#).
- 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 Utente. La CartaEffe rimarrà disponibile nell'area personale del Cliente (sezione CartaEffe).

PER FELTRINELLI (Sito Feltrinelli e Librerie)

L'Adesione al Programma è multicanale (Sito Feltrinelli e Librerie) 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 Feltrinelli](#), 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 sono inibiti il rilascio di CartaEffe, la partecipazione al Programma e la relativa raccolta punti.

In merito alla convalida dell'indirizzo e-mail, si precisa quanto segue:

- a. 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 proprio indirizzo e-mail in seguito, facendo richiesta di una nuova e-mail di convalida tramite apposita funzione accessibile dalla propria area personale sul Sito Feltrinelli;
- b. 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 (facendo fede la data in cui è stato effettuato l'ordine da parte del Cliente). In assenza di convalida, le transazioni di acquisto non saranno considerate valide ai fini della raccolta punti e non sarà possibile recuperare i Punti Effe sugli acquisti/ordini precedenti al completamento dell'azione di validazione;
- c. qualora la registrazione sul Sito Feltrinelli avvenga utilizzando l'account di uno dei social network indicati in fase di registrazione, l'e-mail sarà considerata già validata.

Il Cliente che ha convalidato il proprio Account Feltrinelli o che si sia registrato tramite account social riceverà la CartaEffe tramite "e-mail di Benvenuto", all'indirizzo utilizzato per la creazione dell'Account Utente. La CartaEffe sarà sempre disponibile nell'area personale del Cliente (sezione "CartaEffe").

La CartaEffe ottenuta sul Sito Feltrinelli sarà utilizzabile direttamente anche nelle Librerie (vedasi infra).

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 "e-mail di Benvenuto", allo stesso indirizzo e-mail utilizzato per la registrazione.

Per utilizzare la CartaEffe in Libreria il Cliente potrà:

- esibire in cassa 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 Utente 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*) e non sarà necessaria alcuna convalida della e-mail utilizzata;

- accedendo direttamente al Sito Feltrinelli e cliccando su "Registrati" In fase di registrazione il Cliente dovrà comunicare lo stesso indirizzo e-mail comunicato in Libreria al momento dell'adesione al Programma e verrà richiesta convalida della e-mail utilizzata.

Al Cliente che ha effettuato la registrazione in Libreria, in caso di successiva creazione di un Account Utente 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 tramite acquisti effettuati sul Sito Feltrinelli e presso le Librerie.

5. SCADENZA DELL'ADESIONE

L'adesione al Programma da parte del Cliente si intende 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 Feltrinelli e/o nelle Librerie, 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 in ogni caso contattare in qualsiasi momento 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: (i) violi la normativa vigente e/o le policy del Sito IBS e/o del Sito Feltrinelli quali, a titolo esemplificativo, il presente Regolamento, le rispettive condizioni generali d'uso dei Siti e le condizioni generali di vendita applicabili agli stessi; (ii) 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. UNIONE DI 2 O PIÙ CARTEEFFE

Se un Cliente possiede più CarteEffe, tutte appartenenti ad un'unica insegna (e quindi create a partire dal Sito IBS o sottoscritte in Libreria e/o create dal Sito Feltrinelli), e ha fatto acquisti utilizzando più di una di tali CarteEffe, alle condizioni di seguito specificate, potrà sommare i singoli punteggi convogliandoli tutti su un'unica CartaEffe. A tale scopo, il Cliente dovrà contattare il Servizio Clienti che attiverà la procedura guidata per l'unione degli Account Utente. Al termine della procedura:

- rimarrà attiva una sola CartaEffe e le restanti verranno bloccate;
- sulla CartaEffe attiva convoglieranno i Punti Effe della/delle CarteEffe bloccate e il relativo saldo punti e lo Status verranno aggiornati.

Si precisa che:

- (i) non sarà possibile unire in un'unica CartaEffe i Punti Effe relativi a una CartaEffe creata a partire dal sito IBS e i Punti Effe relativi a una CartaEffe creata a partire dal Sito Feltrinelli o sottoscritta in Libreria;
- (ii) una volta effettuata l'unione di due o più CarteEffe, la stessa non è reversibile.

7. SOSTITUZIONE CARTAEFFE SMARRITA O RUBATA

Il Cliente è responsabile della custodia e/o utilizzo della propria CartaEffe fisica. Pertanto, laddove il Cliente la smarrisca o gli venga illegittimamente sottratta, il Cliente deve darne tempestiva segnalazione al Promotore, contattando il Servizio Clienti come indicato al punto 17.

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 Utente 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.

8. MODALITA' DI RACCOLTA PUNTI E 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 sul Sito IBS 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 Utente 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 l'indirizzo e-mail.

I Punti Base saranno assegnati, in particolare, secondo le seguenti modalità:

- **1 euro speso** per l'acquisto dei prodotti o contenuti digitali (es. 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 Effe verranno stornati al termine della procedura di reso o di recesso.

Resi per acquisti effettuati nelle Librerie

Al momento della restituzione del/dei prodotto/i verrà richiesto al Cliente di esibire la CartaEffe. Una volta completata la procedura di reso, verranno stornati i Punti Effe dal Punteggio Cumulato presente sull'anagrafica del Cliente.

Determinate condizioni trovano applicazione per i singoli Vantaggi, nel caso 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.

Qualora il Cliente avesse incrementato il proprio Status grazie a un prodotto poi oggetto di reso, il Cliente potrà usufruire di tutti i Vantaggi correlati al nuovo Status sino al momento del reso; dal momento di efficacia del reso al Cliente verrà riassegnato 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 Effe 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.

Qualora il Cliente avesse incrementato il proprio Status grazie a un prodotto poi oggetto di esercizio del diritto di recesso o di reso, il Cliente potrà usufruire di tutti i Vantaggi correlati al nuovo Status sino al momento del recesso o del reso; dal momento di efficacia del recesso o del reso al Cliente verrà riassegnato 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® IBS, Gift Card Feltrinelli, contrassegno, "Carta del docente", Carta della Cultura Giovani o Carta del Merito, 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 nel mese di calendario. Si specifica che, superata la soglia mensile di recensioni 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;
- (ii) **al Conseguimento di un nuovo Status:** il Cliente accumulerà 10 Punti Effe ogni volta in cui consegnerà un nuovo Status;
- (iii) **aderendo alle Missioni** di cui al successivo punto 10 ("**Modalità Extra**").

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 Effe 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 Effe corrisponde a quella di spedizione al Cliente dell'ordine così unito.

PER LE LIBRERIE

Il Punteggio Cumulato viene attribuito nel giorno in cui è stato effettuato l'acquisto da parte del Cliente, 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** correlate ad azioni di acquisto di prodotti o contenuti digitali (ad esempio l'acquisto di e-book), i Punti Effe resteranno in attesa di conferma e saranno eventualmente erogati al Cliente allo scadere della Missione; in tali circostanze, le tempistiche di accredito verranno comunicate di volta in volta al Cliente;
- 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.

9. ESCLUSIONI

Sono esclusi dalla raccolta di Punti Effe 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'acquisto di 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'acquisto di Happy Card® (sul Sito IBS) e/o Gift Card Feltrinelli (sul Sito e nelle Librerie Feltrinelli).

10. INIZIATIVE PUNTI EXTRA

I Clienti potranno accumulare ulteriori Punti Extra sui Siti o nelle Librerie, compiendo azioni e/o acquisti qualificanti che potranno essere:

- (i) correlate ad azioni del Cliente, diverse dall'acquisto di prodotti o contenuti digitali (ad esempio, il Cliente accumulerà Punti Extra in caso di compilazione di form sui gusti o preferenze di lettura), oppure
- (ii) correlate ad azioni di acquisto di prodotti o contenuti digitali (quali e-book) da parte del Cliente (ad esempio il Cliente accumulerà Punti Extra con una spesa minima indicata su un determinato prodotto/categoria di prodotti/selezione di prodotti entro un determinato termine).

Nota bene: le iniziative Punti Extra potranno essere riservate a tutti i Clienti ovvero ad alcune categorie di Clienti, determinate in base allo Status raggiunto ovvero ad altri parametri a discrezione del Promotore. Allo stesso modo, potranno essere attive solo su un 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 ed essere comunicate al Cliente esclusivamente tramite e-mail.

Ciascun Promotore si riserva in ogni caso di comunicare al Cliente, tramite newsletter, il lancio di nuove iniziative per l'accumulo di Punti Extra che verranno definite di volta in volta.

I Punti Extra accumulati con le citate iniziative si sommeranno automaticamente ai Punti Effe accumulati con la Modalità Base.

Si invitano i Clienti a consultare regolarmente:

PER IBS la [pagina del Sito](#).

PER FELTRINELLI (Sito e Librerie) la [pagina del Sito](#).

11. VERIFICA DEL PUNTEGGIO CUMULATO

Il Cliente potrà verificare il Punteggio Cumulato raggiunto accedendo alla propria area personale sul Sito di riferimento (IBS nel caso di adesione tramite il Sito IBS e Feltrinelli nel caso di adesione tramite il Sito Feltrinelli o in Libreria) e selezionando la voce “CartaEffe” dal menu oppure contattando il relativo Servizio Clienti. È quindi necessario essere titolari di un Account Utente per visualizzare le informazioni di dettaglio relative al Punteggio Cumulato.

Il Punteggio Cumulato è aggiornato entro le successive 24 (ventiquattro) 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 Effe.

12. SCADENZA DEI PUNTI EFFE

I Punti Effe raccolti nel contesto del Programma (anche antecedentemente al 4/06/2026) sono validi per 12 mesi a partire dalla data di acquisto/azione qualificante che li ha originati. La scadenza dei Punti Effe è quindi "rolling" rispetto alla data di acquisto/azione qualificante.

I Punti Effe concorrono al Punteggio Cumulato (valido per il raggiungimento delle soglie minime necessarie a conquistare gli Status previsti) per un periodo di massimo 12 mesi, alla scadenza del quale i Punti Effe verranno stornati. Il Punteggio Cumulato del Cliente sarà in ogni caso costituito esclusivamente dai Punti Effe in corso di validità che non siano stati raccolti da più di 12 mesi.

Esempi:

50 punti raccolti con acquisto in data 10/7/2026 sono validi fino al 9/7/2027. In data 10/7/2027 scadranno e saranno stornati dal computo del Saldo punti.

100 punti raccolti con acquisto in data 20/10/2026 sono validi fino al 19/10/2027. In data 20/10/2027 scadranno e saranno stornati dal computo del Saldo punti.

100 punti raccolti con acquisto in data 15/02/2027 sono validi fino al 14/02/2028. In data 15/02/2028 scadranno e saranno stornati dal computo del Saldo punti.

In seguito allo storno di punti in scadenza **il saldo punti può risultare inferiore alla soglia punti minima prevista per lo Status in corso di validità** (meglio specificato al punto 13), in tal caso lo Status posseduto rimane comunque sempre valido fino al 28 febbraio dell'anno successivo.

Esempio: In data 01/09/2026 il Cliente raggiunge lo Status Oro grazie a un Saldo punti di 2.550 punti (soglia per diventare cliente Oro = 2.500 punti). Lo Status ottenuto sarà dunque valido fino al 28/02/2027. In data 01/12/2026, a seguito della scadenza di alcuni punti raccolti su acquisti più vecchi di 12 mesi, il saldo punti del cliente è di 2.400 punti (inferiore alla soglia minima di 2.500 punti necessaria per acquisire lo status Oro). Il Cliente mantiene comunque lo Status Oro fino al 28/02/2027 indipendentemente dal valore del Saldo punti. Lo status verrà ricalcolato in data 01/03/2027 sulla base del saldo punti a tale data.

13. 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 Cliente raggiunge un Punteggio Cumulato uguale o maggiore rispetto al valore di una delle soglie sottoindicate, al Cliente verrà automaticamente riconosciuto lo Status relativo.

L'attribuzione dello Status e l'assegnazione dei Vantaggi ad esso relativi avvengono entro 24 (ventiquattro) ore dal raggiungimento del Punteggio Cumulato necessario al riconoscimento dello Status

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

SOGLIA	STATUS
Alla sottoscrizione	Bronzo
Da 1.500 punti	Argento
Da 2.500 punti	Oro
Da 5.000 punti	Platino

14. DURATA DELLO STATUS e MODALITA' DI RICALCOLO

Lo Status maturato dal Cliente (e i relativi Vantaggi) verrà mantenuto fino alla data del 28 febbraio 2027, fermo restando che entro tale data il Cliente potrà eventualmente passare ad uno Status più elevato al raggiungimento della relativa soglia. Resta inteso che fino al 28 febbraio 2027, il Cliente potrà eventualmente passare a Status superiori ma non potrà mai retrocedere a Status inferiori.

Il 1° marzo 2027 lo Status di ciascun Cliente verrà **ricalcolato sulla base del Punteggio Cumulato corrente a tale data** e tale Status sarà mantenuto fino al 28 febbraio 2028, salvo eventuali passaggi a Status superiori al raggiungimento delle relative soglie. Il medesimo meccanismo di ricalcolo sarà utilizzato negli anni successivi.

Esempio 1:

il Cliente in data 10/10/2026 raggiunge lo status Oro e manterrà status e vantaggi a esso connessi fino al 28/2/2027 (data fissa validità status). Alla data del ricalcolo del 1/3/2027 risulta che il cliente abbia un saldo punti pari a 2.750 (punti in corso di validità), in base alle soglie punti/status previste dal programma verrà quindi confermato come cliente Oro e manterrà status e vantaggi a esso connessi per un anno e cioè fino al 28/2/2028 (salva acquisizione, prima di tale data, di un Punteggio Cumulato che consenta il passaggio allo status superiore).

Esempio 2:

il Cliente in data 19/8/2026 raggiunge lo status Argento e manterrà status e vantaggi a esso connessi fino al 28/2/2027 (data fissa validità status). In data 12/12/2026 il cliente ha incrementato il suo saldo punti, raggiunge lo status Oro e manterrà status e vantaggi a esso connessi sempre fino al 28/2/2027. Alla data del ricalcolo del 1/3/2027, risulta che il cliente abbia un saldo punti pari a 1.750 (punti in corso di validità), in base alle soglie punti/status previste dal programma verrà quindi ricalcolato come cliente Argento e manterrà status e vantaggi a esso connessi fino al 28/2/2028 (salva acquisizione, prima di tale data, di un Punteggio Cumulato che consenta il passaggio allo status superiore).

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.

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

Vantaggi per ogni status

I vantaggi riguardano sia l'insegna IBS sia l'insegna Feltrinelli (Siti e Librerie). I vantaggi online si applicano a entrambi i siti Feltrinelli.it e IBS.it.

	Bronzo	Argento	Oro	Platino
Sconto sui libri novità	5%	5%	5%	5%
Sconto sui libri Outlet online		55%	60%	65%
Sconto su film, musica, giochi e cartoleria, in Libreria e online		5%	5%	10%
Consegna gratis online			Gratis consegna standard e veloce	Gratis consegna standard e veloce
Spedizione parziale online			SI	SI

Sconto su tutti i libri in Libreria e online				5%
Regalo di 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
Accesso alle 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, nelle Librerie, 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. Valida sugli ordini con uno sconto applicato < 5€.
- **Buon Compleanno:**
Per ricevere l'omaggio di Buon Compleanno, il Cliente deve aver comunicato la propria data di nascita al momento della creazione dell'Account Utente o successivamente, aggiornando il dato in autonomia nell'Area personale del proprio Account Utente sui Siti, oppure in Librerie direttamente in cassa. L'omaggio di Buon Compleanno verrà inviato direttamente il giorno del compleanno tramite la e-mail associata all'Account ovvero fornita in fase di adesione al Programma presso le Librerie.

a. Clienti Bronzo:

Sito IBS: buono sconto del valore di 7€ con almeno 35€ di spesa su film, musica, giochi, idee regalo e cartoleria

Sito Feltrinelli e Librerie: buono sconto del valore di 7€ con almeno 35€ di spesa su film, musica, giochi, idee regalo e cartoleria. 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): In Libreria 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.

b. Clienti Argento:

Sito IBS: una "Happy Card" da 5€. Si invita, inoltre, il Cliente a consultare gli specifici [Termini e condizioni d'uso di Happy Card](#) disponibili su.

Sito Feltrinelli e Librerie: una Gift Card da 5€ verrà inviata il giorno del compleanno del Cliente. Si invita, inoltre, il Cliente a consultare gli specifici [Termini e condizioni d'uso di Gift Card](#) disponibili su.

Clienti Oro e Platino: 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 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 giugno 2026, 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 giugno 2026, in caso di ritiro presso le Librerie (solo per Account Feltrinelli), oppure (ii) entro e non oltre l'8 luglio 2026, 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

[Per informazioni dettagliate sul funzionamento dell'Omaggio Compleanno per i Clienti con Status Oro e Platino, si veda il Regolamento completo Omaggio Compleanno Oro e Platino disponibile al link \[-\].](#)

- **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 e le modalità per usufruirne. Le convenzioni potranno anche essere comunicate di volta in volta ai Clienti esclusivamente 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.

La cancellazione dal Programma determina la chiusura dell'Account Utente sul Sito Feltrinelli o su IBS, a seconda dei casi.

Inoltre, la cancellazione dell'Account Utente sul Sito Feltrinelli o sul Sito IBS determina la cancellazione dal Programma e, ciò comporterà l'annullamento della relativa CartaEffe, dei Punti Effe accumulati e di tutti i Vantaggi maturati sia con riferimento al Sito Feltrinelli che al Sito IBS e/o alle Librerie.

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 venerdì dalle ore 9 alle ore 18;
- 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 venerdì dalle ore 9 alle ore 18;
- 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 ai Clienti 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 in virtù, ivi incluso ma non limitato a, modifiche 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 Effe, i prodotti e/o le categorie di prodotti che rientrano nel Programma, nonché promuovere iniziative commerciali che consentano ulteriori possibilità di accumulo di Punti Effe. Tali iniziative verranno tempestivamente comunicate, con 20 (venti) giorni di preavviso, tramite i Siti e/o per e-mail.

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

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 4 giugno 2026