

Regolamento programma fedeltà

Programma Arcacard - Condizioni di partecipazione

Il presente regolamento disciplina il programma di fedeltà denominato "Arcacard" (di seguito, il "**Programma**"), che premia la fedeltà dei clienti che effettuano acquisti presso i punti vendita Arcaplanet, sul sito [www. arcaplanet.it](http://www.arcaplanet.it) ("**Sito**") sull'applicazione per *smartphone* e *tablet* denominata "Arcaplanet" ("**App Arcaplanet**"), o sull'applicazione per *smartphone* e *tablet* denominata "Deliveroo" ("**App Deliveroo**").

Soggetto promotore

Il Programma è promosso e implementato da Agrifarma S.p.A. a socio Unico (di seguito per brevità "**Agrifarma**") con sede legale in Milano Via Roncaglia n.12, Codice Fiscale 01421010487 e Partita IVA 01067670990.

Adesione al Programma

La partecipazione al Programma è gratuita e riservata a tutti i clienti registrati che siano titolari di una tessera Arcacard (di seguito, per brevità, "**Arcacard**"), sottoscrivibile sia online sul Sito o sull'App Arcaplanet sia all'interno di tutti i punti vendita Arcaplanet.

Arcacard è rilasciata a titolo completamente gratuito ed è sottoscrivibile esclusivamente dai clienti con età maggiore o uguale a 18 anni. Il rilascio di Arcacard è subordinato all'accettazione delle condizioni generali previste dal presente regolamento e alla prestazione del consenso al trattamento dei dati personali da parte dei partecipanti.

Ogni cliente avrà diritto ad ottenere una sola Arcacard e quest'ultima potrà risultare associata ad un unico account sul Sito o sull'App Arcaplanet.

Salvo che non sia diversamente indicato, le promozioni riservate ai clienti aderenti al Programma non sono cumulabili con altre iniziative promozionali o sconti promossi da Agrifarma nei propri punti vendita, sul Sito o sull'App Arcaplanet.

Aspetti generali

- **Modalità di partecipazione**

Il Programma prevede l'accredito di punti ("**Punti Arcacard**") sulla Arcacard riconducibile all'account del cliente, in base al valore degli acquisti effettuati. I Punti Arcacard possono essere utilizzati esclusivamente per gli scopi riportati nelle condizioni di partecipazione di cui al presente regolamento. La spesa totale effettuata dal cliente dà accesso a tre diversi status e a vantaggi crescenti, secondo quanto previsto nel presente regolamento.

Resta espressamente inteso che i Punti Arcacard accumulati dal cliente non sono cedibili né possono essere commutati in denaro contante e saranno resi visibili all'emissione dello scontrino fiscale, sull'area riservata del Sito, sull'App Arcaplanet o su specifica richiesta del cliente.

- **Acquisizione e modalità di accredito dei Punti Arcacard**

L'acquisizione dei Punti Arcacard avviene automaticamente sulla tessera Arcacard del cliente, non appena viene completato l'acquisto all'interno di uno dei punti vendita Arcaplanet, sul Sito o tramite l'App Arcaplanet.

L'acquisizione dei Punti Arcacard potrà avvenire anche a seguito di acquisti tramite l'App Deliveroo, in quest'ultimo caso previo inserimento del relativo numero dell'Arcacard nell'apposito spazio sull'App Deliveroo prima di procedere con l'acquisto, con la precisazione che qualora non sia stato inserito il numero di Arcacard sull'App Deliveroo prima dell'acquisto non sarà possibile conseguire Punti Arcacard.

Il saldo punti aggiornato sarà disponibile a partire dal giorno successivo all'acquisto.

Il cliente potrà utilizzare i Punti Arcacard accumulati sull'Arcacard recandosi direttamente presso i punti vendita della catena Arcaplanet oppure acquistando sul Sito o sull'App Arcaplanet.

Indipendentemente dal fatto che l'acquisto avvenga presso uno dei punti vendita Arcaplanet, sul Sito, tramite l'App Arcaplanet o tramite l'App Deliveroo, i Punti Arcacard verranno accreditati secondo le seguenti modalità:

- Per ogni acquisto uguale o superiore a Euro 1,00 (uno/00) verrà accreditato n. 1 punto per ogni euro di spesa.

Ulteriori Punti Arcacard potranno essere eventualmente accreditati in occasione di iniziative speciali di cui verrà data contestuale comunicazione. Inoltre, nel corso dell'anno verranno attivate iniziative promozionali personalizzate su target di clienti o prodotti specifici.

Ogni cliente che sottoscrive Arcacard, in uno dei punti vendita Arcaplanet, online tramite il Sito o tramite l'App Arcaplanet, riceverà quattro buoni sconto di benvenuto da utilizzare sui prossimi acquisti. I coupon di benvenuto saranno pari a:

- 2 (due) coupon di Euro 5,00 su una spesa minima di Euro 25,00 validi su tutti i prodotti in vendita nei negozi fisici Arcaplanet e dovranno essere utilizzati entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione dell'Arcacard;
- 1 (uno) coupon di Euro 5,00 su una spesa minima di Euro 20,00 valido sui prodotti dei marchi di titolarità Agrifarma ("**Marchi Agrifarma**") in vendita nei negozi fisici Arcaplanet, sul Sito o sull'App Arcaplanet (alla data del presente regolamento, rientrano nella presente categoria i seguenti marchi: CREA – NEXT – EXPECIAL – EXPECIAL PRO – EXPECIAL YOU – IN THE NATURE – VIVI DOG – VIVI CAT – VIRTUS – BE FORTIS – LINEA HI – HI DIET – WOLLY'S RANCH – LUNA & TEO – LOVEDÌ – PERFECT – YES! – PET AROUND YOU) e dovrà essere utilizzato entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione dell'Arcacard.
- 1 (uno) coupon di Euro 5,00 su una spesa minima di Euro 39,00, valido su tutti i prodotti in vendita sull'App Arcaplanet. Dovrà essere utilizzato entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione dell'Arcacard.

Per poter usufruire di tali coupon, il cliente dovrà, se in negozio, esibire la propria Arcacard al momento dell'acquisto e, se sul sito o sull'App Arcaplanet, effettuare preventivamente l'accesso al profilo personale associato alla propria Arcacard.

Esclusioni

Restano tassativamente esclusi dal programma tutti gli acquisti di farmaci veterinari, gli animali vivi nonché le categorie di prodotti che, secondo la vigente normativa, non possono essere oggetto di operazioni a premi. Una volta emessi i buoni sconto essi non potranno essere utilizzati per l'acquisto di farmaci, animali vivi e per tutti i prodotti che non possono essere oggetto di operazioni a premio, secondo la normativa vigente.

Non verranno accreditati Punti Arcacard su acquisti di importo inferiore a Euro 1,00 (uno/00) e/o acquisti aventi un prezzo di vendita pari a Euro 0 (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, campioni gratuiti, premi fedeltà, articoli sottoposti a operazioni a premi, etc.), buoni acquisto utilizzati e altri casi particolari.

Promozioni riservate

Agrifarma potrà adottare specifiche iniziative promozionali riservate ai soli clienti titolari di Arcacard o ai soli clienti appartenenti ad uno specifico status del Programma o a gruppi di titolari Arcacard che manifestino specifiche attività di acquisto e/o profilazione coerenti alle meccaniche promozionali proposte e/o raggiungano determinati limiti di spesa, sempre che gli stessi abbiano prestato il consenso necessario

Durata e scadenza dei Punti Arcacard

Il presente Regolamento è in vigore a partire dal 1 gennaio 2026.

I Punti Arcacard accumulati a partire dal 1 gennaio di ciascun anno potranno essere utilizzati in conformità alle previsioni del presente regolamento (vedi la successiva sezione "**utilizzo dei punti**"), entro e non oltre la scadenza del 31 dicembre dello stesso anno, **dopodiché l'ammontare dei Punti Arcacard verrà azzerato**. A partire dal 1 gennaio dell'anno successivo, ricomincerà ex novo l'accumulo dei Punti Arcacard ai sensi del presente regolamento, da utilizzarsi entro e non oltre il 31 dicembre successivo.

Utilizzo dei punti

Al raggiungimento delle soglie punti previste dal presente regolamento ogni partecipante potrà convertire i suoi Punti Arcacard in buoni sconto da utilizzare esclusivamente per acquisti presso i punti vendita fisici Arcaplanet, sul Sito e sull'App Arcaplanet (previa registrazione e collegamento dell'account alla propria Arcacard).

I Punti Arcacard possono essere convertiti in buoni sconto a multipli di 10 Punti Arcacard se riscattati nei punti vendita Arcaplanet. Online sul Sito o sull'App Arcaplanet sarà possibile riscattare i punti al raggiungimento delle seguenti soglie: 100, 200, 500, 1000, 2000, 3000, 5000, 7000, 10000 Punti Arcacard. I buoni riscattati online saranno validi fino al 31 dicembre dell'anno di emissione.

Al raggiungimento di 300 Punti Arcacard, il partecipante avrà la possibilità di scegliere tra due opzioni: ricevere un buono sconto del valore di €3,00 oppure devolvere la stessa somma alla Fondazione Arcaplanet. La donazione sarà destinata a sostenere i progetti promossi da Fondazione Arcaplanet di cui è possibile trovare maggiori dettagli sul sito <https://arcaplanetgroup.com/fondazione/>.

AgriFarma si riserva la possibilità di proporre nel corso dell'anno ai titolari di Arcacard l'adesione a ulteriori iniziative benefiche. In questi casi, ove non diversamente disposto, l'attribuzione dei punti utilizzabili in tale ambito sarà regolato dal presente regolamento.

Gli status del Programma

Il Programma prevede la possibilità di raggiungere tre diversi status, calcolati in base alla spesa del cliente a partire dal 1 luglio di ciascun anno e indipendentemente dai Punti Arcacard accumulati ai sensi del precedente paragrafo. Nel momento in cui la spesa complessiva raggiunga entro il 30 Giugno successivo, una delle soglie di seguito indicate, verrà automaticamente riconosciuto al cliente uno dei seguenti status.:

- Status "Germoglio: è immediatamente acquisito con l'attivazione di Arcacard;
- Status "Foglia: è acquisito al raggiungimento di una spesa complessiva di almeno Euro 400,00 (quattrocento/00);
- Status "Fiore: è acquisito al raggiungimento di una spesa complessiva di almeno Euro 800,00 (ottocento/00).

Status Germoglio

I clienti allo Status Germoglio hanno diritto a un coupon equivalente a 150 Punti Arcacard che verrà inviato al cliente, tramite email, 3 giorni prima del giorno del compleanno del "pet" registrato e collegato al profilo del cliente¹. Questo vantaggio verrà erogato per un massimo di 3 "pet" con date di nascita differenti, registrati per ogni singola Arcacard e potrà essere riscattato in negozio a fronte di un acquisto da effettuarsi entro e non oltre 21 giorni dalla sua erogazione. Inoltre con lo Status Germoglio si ha diritto a una spedizione gratuita applicabile ad un ordine, senza limiti di spesa, effettuato sul Sito o tramite APP Arcaplanet, entro i 12 mesi dal riconoscimento dello Status Germoglio.

Status Foglia

I clienti che acquisiscono lo Status Foglia hanno diritto a:

¹ Per poter usufruire di questo vantaggio è necessario inscrivere il proprio "pet" nell'apposita sezione del Sito o dell'app oppure presso i negozi Arcaplanet.

- coupon di benvenuto nello status pari a Euro 20,00 su una spesa minima di Euro 60,00 di prodotti di Marchi Agrifarma; il coupon è utilizzabile entro 21 giorni dal riconoscimento dello Status Foglia.
- un coupon equivalente a 300 Punti Arcacard che verrà inviato al cliente via email, 3 giorni prima del giorno del compleanno del "pet" registrato e collegato al profilo del cliente². Questo vantaggio verrà erogato per un massimo di 3 "pet" con date di nascita differenti, registrati per ogni singola Arcacard e potrà essere riscattato a fronte di un acquisto da effettuarsi entro e non oltre 21 giorni dalla sua erogazione.
- spedizione gratuita applicabile ad un ordine, senza limiti di spesa, effettuato sul Sito o tramite App Arcaplanet, entro i 12 mesi dal riconoscimento dello Status Foglia;

Status Fiore

I clienti che acquisiscono lo Status Fiore hanno diritto a:

- buono sconto di benvenuto allo status pari a Euro 30,00 su una spesa minima di Euro 90,00 di prodotti di Marchi Agrifarma. Il coupon è utilizzabile entro 21 giorni dal riconoscimento dello Status Fiore.
- un coupon equivalente a 500 Punti Arcacard che verrà inviato al cliente via email, 3 giorni prima del giorno del compleanno del "pet" registrato e collegato al profilo del cliente³. Questo vantaggio verrà erogato per un massimo di 3 "pet" con date di nascita differenti, registrati per ogni singola Arcacard e potrà essere riscattato in negozio a fronte di un acquisto da effettuarsi entro e non oltre 21 giorni dalla sua erogazione.
- spedizione gratuita applicabile a un ordine, senza limiti di spesa, effettuato sul Sito o tramite App Arcaplanet, entro i 12 mesi dal riconoscimento dello Status Fiore.

Una volta ottenuto, lo Status maturato dal cliente viene mantenuto per 12 (dodici) mesi ("**Durata dello Status**") a partire dalla data di attribuzione dello Status. Allo scadere dei 12 mesi, viene determinato il nuovo Status del cliente in base alla spesa totale calcolata dal precedente 1 luglio fino alla data corrente. Lo Status così determinato avrà a sua volta una durata di 12 (dodici) mesi, salvo precedenti passaggi di status alla luce degli acquisti effettuati.

Clienti VIP

Agrifarma potrà riservare specifici vantaggi e promozioni ai clienti che durante il corso di ciascun anno solare abbiano raggiunto determinati livelli di spesa totale presso i punti vendita Arcaplanet, il Sito, l'App Arcaplanet e l'App Deliveroo ("**Clienti VIP**"). I vantaggi e le promozioni potranno includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, come di volta in volta stabilito da Agrifarma: sconti dedicati, attribuzione di punti Arcacard, *gift card*, campioni gratuiti, servizi di consulenza, ecc..

I Clienti VIP e quelli idonei al raggiungimento della classificazione di Clienti VIP verranno individualmente informati della possibilità di accedere ai vantaggi e alle promozioni riservate, nonché dei termini e delle condizioni delle stesse. Tale informativa potrà avvenire:

- tramite email; oppure
- da parte dei dipendenti Agrifarma al momento del primo utilizzo della Arcacard successivo all'inizio della promozione.

Per maggiori informazioni in merito ai vantaggi e alle promozioni dedicate ai Clienti VIP, tutti gli interessati potranno contattare l'assistenza clienti Arcaplanet scrivendo una mail a assistenza@arcaplanet.net oppure compilando il form all'indirizzo <https://my.arcaplanet.it/assistenza/s/contactsupport>.

² Per poter usufruire di questo vantaggio è necessario iscrivere il proprio "pet" nell'apposita sezione del Sito o dell'app oppure presso i negozi Arcaplanet.

³ Per poter usufruire di questo vantaggio è necessario iscrivere il proprio "pet" nell'apposita sezione del Sito o dell'App Arcaplanet oppure presso i negozi Arcaplanet.

Utilizzo irregolare della Arcacard

Agrifarma si riserva di verificare in ogni momento la regolarità dell'utilizzo della Arcacard e – in caso di fondato sospetto di utilizzo illecito o irregolare – di revocare definitivamente l'Arcacard o di disabilitare temporaneamente l'Arcacard o applicare la modalità tecnica ritenuta più idonea a seconda della gravità del caso.

Comunicazioni ai partecipanti

Ogni comunicazione inerente alla partecipazione al Programma e strettamente indispensabile all'erogazione delle prestazioni ad esso correlate (quale, a titolo di esempio, conferma di avvenuta iscrizione/cancellazione, passaggi di status, attribuzione di scontistiche dedicate o di omaggi riservati) sarà effettuata via e-mail all'indirizzo indicato dal cliente in fase di registrazione e/o adesione al Programma. Pertanto, con l'accettazione del presente regolamento, il cliente acconsente alla ricezione di tali comunicazioni che verranno trasmesse ai recapiti indicati. Il rifiuto a ricevere tali comunicazioni comporta l'impossibilità per Agrifarma di dar corso al Programma ed erogare le prestazioni ad esso correlate. Un eventuale rifiuto espresso durante lo svolgimento del Programma comporterà l'automatica interruzione del medesimo.

Modifiche

Ricorrendo un giustificato motivo, Agrifarma si riserva il diritto di modificare o integrare in qualsiasi momento le condizioni di partecipazione, gli sconti o qualsiasi modalità di funzionamento del Programma, fermi restando i diritti acquisiti dai clienti. Costituiscono, in via esemplificativa e non tassativa, giustificato motivo: modifiche imposte da norme di legge; comprovate ragioni tecniche organizzative, produttive, economiche e di vendita, che rendano necessario modificare il Programma. Eventuali modifiche o integrazioni delle presenti condizioni di partecipazione saranno comunicate mediante comunicazione via e-mail ai partecipanti e pubblicazione sul Sito. Tali modifiche o integrazioni saranno considerate conosciute e accettate dal cliente 15 giorni dopo la loro pubblicazione e in ogni caso con il successivo utilizzo della Arcacard.