

## Quali prodotti posso acquistare su IBS.it?

IBS offre un ampio assortimento di prodotti fisici e digitali (compresi contenuti digitali dematerializzati). Ad ogni tipologia di prodotto è dedicata una sezione del sito per rendere più facile la navigazione e la ricerca degli articoli. Di seguito troverai l'elenco delle tipologie di prodotto disponibili e il link alla sezione del sito in cui potrai effettuare le tue ricerche e ordinare gli articoli che ti interessano. Clicca sulla tipologia di prodotto interessata per andare alla corrispondente sezione del sito.

- [Libri in lingua italiana](http://www.ibs.it/libri/home.html) [http://www.ibs.it/libri/home.html]
- [Libri in lingua inglese](http://www.ibs.it/ame/hme/hmepge.asp) [http://www.ibs.it/ame/hme/hmepge.asp]
- [Remainders](http://www.ibs.it/rem/rempege.asp) (libri nuovi d'occasione scontati al 50%) [http://www.ibs.it/rem/rempege.asp]
- [DVD](http://www.ibs.it/dvd/home.html) [http://www.ibs.it/dvd/home.html]
- [Blu Ray](http://www.ibs.it/blu-ray/home.html) [http://www.ibs.it/blu-ray/home.html]
- [CD musicali](http://www.ibs.it/cd/home.html) [http://www.ibs.it/cd/home.html]
- [Videogiochi](http://www.ibs.it/giochi/home.html) [http://www.ibs.it/giochi/home.html]
- [Giocattoli](http://www.ibs.it/giocattoli/home.html) [http://www.ibs.it/giocattoli/home.html]
- [Gadget, accessori e scuola](http://www.ibs.it/giocattoli/reparto/t18/cartoleria.html) [http://www.ibs.it/giocattoli/reparto/t18/cartoleria.html]
- [Prodotti sportivi](http://www.ibs.it/sport/home.html) [http://www.ibs.it/sport/home.html]

Oltre a questi prodotti fisici, IBS offre la possibilità di acquistare contenuti digitali quali:

- [Brani e Album in formato MP3](http://www.ibs.it/mp3/hme/hmepge.asp) [http://www.ibs.it/mp3/hme/hmepge.asp]
- [eBook](http://www.ibs.it/ebook/hme/hmepge.asp) [http://www.ibs.it/ebook/hme/hmepge.asp]

Da alcuni anni sono in vendita su IBS numerosi prodotti per la lettura in digitale, tra i quali i nuovi dispositivi tolino, gli e-Readers tolino Shine e Vision 2 e il tablet tolino Tab 8". Per maggiori informazioni su tolino IBS [clicca qui](http://www.ibs.it/speciali/pocketbook-touch.asp) [http://www.ibs.it/speciali/pocketbook-touch.asp]

## Come si naviga nel sito IBS.it?

Tra le rotte che puoi seguire per navigare nel nostro sito, una delle più facili è la funzione Ricerca. **Per tutti i prodotti** puoi utilizzare la barra di ricerca presente in alto in tutte le pagine del sito. Il nostro motore di ricerca è stato realizzato in modo tale da tollerare eventuali errori di digitazione, per cui, se stai cercando un prodotto, inserisci quante più informazioni possiedi per identificarlo: i risultati della ricerca saranno tanto più precisi quante più parole avrai inserito per individuare l'oggetto. Per aiutarti ancora di più nella ricerca dei diversi articoli hai inoltre a disposizione le funzioni di ricerca avanzata, che sono diverse per ciascun prodotto. Ricordati sempre di selezionare dal menù a tendina la tipologia di prodotto all'interno della quale intendi effettuare la ricerca.

Una volta completata la ricerca, fai clic su uno qualsiasi dei titoli trovati. In tal modo accederai a una pagina contenente le informazioni specifiche connesse a quel titolo e comprendenti il prezzo, la disponibilità a magazzino e ulteriori dettagli. Se decidi di ordinare il prodotto, fai clic sul bottone [Metti nel carrello]. Se non sei sicuro del titolo trovato, controlla meglio. Possono esserci disponibili più edizioni dello stesso titolo con prezzi differenti. Alla fine troverai certamente quello che cercavi.

Attenzione: prodotti fisici e contenuti digitali dematerializzati vengono inseriti in 2 carrelli diversi. Se durante la ricerca hai selezionato sia prodotti fisici che digitali, dovrai procedere separatamente all'acquisto prima dei prodotti in un carrello e poi di quelli nell'altro.

## Funzioni di ricerca avanzata

**Per i libri** puoi scegliere di effettuare la ricerca per autore, titolo, editore o argomento. Fai attenzione: non è necessario che tu inserisca la denominazione completa del titolo o dell'autore, ma è sufficiente scrivere alcuni termini che consentano di identificare il libro. La ricerca più efficace potrà essere quella effettuata inserendo il cognome dell'autore, o una singola parola significativa del titolo o dell'argomento. Ad esempio per cercare le diverse edizioni disponibili de "Il nome della rosa" di Umberto Eco, è sufficiente

inserire le parole "rosa" nel titolo e "Eco" nell'autore.

**Per i DVD e Blu Ray** puoi scegliere di effettuare la ricerca per titolo, attore o regista e genere. Anche in questo caso non è necessario che tu inserisca la denominazione completa del titolo, dell'attore o del regista, ma è sufficiente scrivere alcuni termini che consentano di identificare il film. La ricerca più efficace potrà essere quella effettuata inserendo il cognome dell'attore o del regista, o una singola parola significativa del titolo. Ad esempio per cercare "**La dolce vita**" di Federico Fellini, è sufficiente inserire le parole "dolce vita" nel titolo e "**Fellini**" nel regista.

**Per i Dischi** puoi scegliere di effettuare la ricerca per titolo, artista, etichetta, genere e tipo di supporto.

**Per i Videogames** puoi scegliere di effettuare la ricerca per titolo, produttore, piattaforma e genere.

**Per i libri americani** puoi scegliere di effettuare la ricerca per titolo, autore, editore, genere e codice Isbn/Ean.

**Per gli MP3** puoi scegliere di effettuare la ricerca per singolo brano, per album o entrambi.

## Gli strumenti di navigazione di IBS.it

Si può accedere alle principali sezioni del sito IBS.it facendo clic sulla barra di navigazione posta in testa a ogni pagina. Utilizzando i menu a tendina si accede alle sotto sezioni dei reparti Libri, Film e video, Musica, Giochi e tempo libero, Download e Negozi. Inoltre:

**Home**

Visualizza la home page.

**Il mio IBS**

Accede alla sezione in cui si possono verificare e aggiornare i dati personali e controllare lo stato degli ordini.

Sopra la barra di navigazione principale ci sono una barra di ricerca che permette di cercare i prodotti all'interno dei singoli reparti e una barra di navigazione secondaria con le seguenti funzioni:

- | **Carrello** | Visualizza il contenuto del tuo carrello.
- | **Lista desideri** | Permette di salvare i prodotti preferiti per acquisti futuri.
- | **Login** | Accede all'area personale del sito.
- | **Registrati** | Permette di creare un nuovo account personale.
- | **Buoni acquisto** | Permette di acquistare o regalare dei buoni acquisto.
- | **Spedizioni** | Visualizza informazioni relative alle spese e ai tempi di spedizione.

Oltre a tutto ciò troverai nel sito altri link che ti permetteranno di accedere direttamente alle notizie, alle recensioni e molto altro ancora.

## Ordinare su IBS.IT

### Come si effettua un ordine?

La disponibilità di un carrello virtuale ti permetterà di visitare il sito selezionando tutti gli articoli che ti interessano.

Ogni pagina con la scheda del prodotto contiene un'opzione per aggiungerlo al carrello degli acquisti. Puoi inserire nel carrello degli acquisti tutti i prodotti che desideri, sia libri, sia videogiochi, sia cd musicali, sia DVD che Blu Ray, sia giochi che altri prodotti dell'area tempo libero. Durante la tua visita puoi controllare il contenuto del carrello facendo clic sull'icona apposita nella barra dei bottoni. Per quanto riguarda i brani MP3 e gli eBook, hai a disposizione un carrello separato: tutti i contenuti digitali dematerializzati non possono essere ordinati insieme ad altri oggetti che necessitano invece di una spedizione.

Una volta trovato tutto quello che cercavi, come in un qualsiasi negozio vai alla cassa e procedi

all'acquisto e al pagamento, seguendo le semplici istruzioni che ti verranno fornite: non potrebbe essere più semplice!

Se sei un nuovo cliente e non hai ancora un account nel sito di IBS, inserisci la tua e-mail e scegli una password: prosegui poi nell'apertura del tuo nuovo account. Se hai già effettuato ordini presso IBS, è sufficiente che tu inserisca il tuo indirizzo e-mail e la password per fare login e procedere all'acquisto. Attenzione: prima di inviare l'ordine controlla che tutti i tuoi dati siano corretti.

## Come posso ordinare più di una copia per articolo?

Se desideri ordinare più di una copia di un articolo, potrai variare la quantità degli articoli ordinati nel carrello degli acquisti o quando sarai nella pagina dedicata alla Registrazione dell'ordine. Dovrai soltanto cambiare il numero nel campo *Copie* e poi fare clic su [Aggiorna il carrello].

## Posso cancellare un ordine?

Puoi cancellare uno o più prodotti dal tuo ordine per qualsiasi motivo e in qualsiasi momento prima che siano iniziate le procedure per la spedizione dei prodotti ordinati direttamente dalla pagina **I miei ordini**. Resta salvo il diritto di recesso che puoi esercitare nel termine di quattordici giorni dalla consegna: per ogni ulteriore informazione sul recesso [clicca qui](#).

Per quanto riguarda i **brani MP3** e gli **eBook**, che sono tutti disponibili immediatamente, non è possibile effettuare modifiche dopo la conferma dell'ordine, né è possibile recedere dall'acquisto una volta effettuato il download.

Il limite massimo per la modifica di un ordine è 45 giorni.

## Posso aggiungere un prodotto a un ordine in corso?

Per aggiungere uno o più prodotti a un ordine già registrato, effettua un nuovo ordine con gli articoli da aggiungere e poi vai alla pagina "I miei ordini". Ti sarà mostrata la lista degli ordini in corso e potrai decidere quali ordini unire.

Gli ordini possono essere uniti in qualsiasi momento prima che sia iniziata la procedura per la spedizione (verificabile nella sezione *I miei ordini*). Ricorda di controllare i tempi di disponibilità dei prodotti: il pacco verrà spedito quando tutti gli articoli saranno presenti in magazzino.

Per quanto riguarda i **brani MP3** e gli **eBook**, che sono tutti disponibili immediatamente, non è possibile effettuare alcuna modifica dopo l'invio dell'ordine. **Attenzione:** se vuoi aggiungere al tuo ordine uno o più articoli indicati come disponibili in 1 giorno lavorativo ti invitiamo a effettuare l'unione dei due ordini rapidamente (entro mezz'ora), in modo da evitare che inizino le procedure per la spedizione e l'unione non sia più possibile. Il limite massimo per la modifica e l'unione di un ordine è 45 giorni.

## Posso sostituire un prodotto in un ordine in corso?

Per sostituire uno o più prodotti in un ordine già registrato la procedura è molto simile all'inserimento di un nuovo prodotto: effettua un nuovo ordine con gli articoli da aggiungere e poi vai alla pagina I miei ordini. Ti sarà mostrata la lista degli ordini in corso e potrai decidere quali ordini unire. Una volta effettuata l'unione degli ordini potrai cancellare l'articolo da sostituire. Per quanto riguarda i **brani MP3** e gli **eBook**, che sono tutti disponibili immediatamente, non è possibile effettuare alcuna modifica dopo l'invio dell'ordine.

**Importante:** se il tuo ordine contiene degli articoli già disponibili, la cancellazione di un prodotto non ancora reperito può causare il completamento dell'ordine e la conseguente immediata attivazione delle procedure per la spedizione: in tal caso l'unione di due ordini non è più possibile. Per evitare che questo accada è sufficiente aggiungere prima il prodotto che si vuole acquistare e solo successivamente cancellare il prodotto da sostituire.

## Cosa succede se un titolo ordinato risulta irreperibile?

Nel nostro catalogo sono presenti esclusivamente libri (italiani e americani), film, CD musicali e videogiochi regolarmente in commercio. Accade tuttavia che qualche titolo possa risultare irreperibile perché in ristampa o esaurito o non disponibile presso l'editore o indisponibile perché presente in unica copia e ordinato contemporaneamente da due utenti. In questi casi sarai avvertito via e-mail del problema verificatosi e potrai decidere, qualora sia possibile un riassortimento del prodotto, di optare per una dilazione dei tempi di consegna, oppure potrai scegliere di ordinare un nuovo prodotto.

In ogni caso hai la possibilità di risolvere il contratto e ottenere il rimborso della somma pagata e, se presenti altri articoli nel tuo ordine, potrai decidere se farteli spedire ugualmente o cancellare l'intero ordine.

Nel caso tu decida di farti spedire gli altri articoli presenti nell'ordine naturalmente l'importo degli articoli non disponibili verrà automaticamente detratto dalla somma indicata al momento della registrazione dell'ordine. Per ogni ulteriore informazione sulla disponibilità dei prodotti consulta le condizioni generali di vendita.

## Il mio carrello non accetta gli articoli che voglio ordinare. Cosa devo fare?

Il tuo browser accetta i cookies? In caso contrario le procedure di acquisto di IBS non potranno dialogare con il tuo browser. IBS usa il sistema dei 'cookies' per seguirti nei tuoi acquisti. Quando aggiungi un titolo al tuo 'carrello', viene memorizzato sul tuo computer un 'cookie' che identifica la tua sessione di acquisti, il cui numero identificativo è registrato sul nostro server sicuro. Il 'carrello' contiene i titoli e i dettagli relativi agli articoli che hai scelto di ordinare. Al momento della registrazione d'ordine, il nostro sistema controlla il tuo cookie, identifica il tuo 'carrello' e visualizza le informazioni sul nostro schermo; a tal punto potrai confermare il tuo ordine e noi potremo evaderlo.

## Happy Card

### Cos'è la Happy Card?

E' un buono acquisto prepagato utilizzabile per effettuare acquisti sul sito IBS.it

### Istruzioni per l'uso

Con Happy card si possono pagare gli acquisti effettuati su IBS.it.

I passi da seguire sono:

- 1) Entra nel sito [www.ibs.it](http://www.ibs.it)
- 2) Scegli i prodotti che vuoi acquistare
- 3) Metti i prodotti nel carrello
- 4) Clicca sul bottone Procedi all'acquisto
- 5) Segui le istruzioni riportate a video

Se l'importo della Happy Card è inferiore al totale da pagare, è possibile pagare la differenza con carta di credito o in contrassegno alla consegna della merce.

Se l'importo della Happy Card è superiore al totale da pagare, l'importo avanzato verrà mantenuto sul conto IBS e resterà utilizzabile per i successivi acquisti.

# Assistenza clienti

## Come posso contattare l'assistenza clienti di IBS.it?

Il servizio di assistenza clienti di IBS.it è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00. Per mettersi in contatto con l'assistenza clienti è necessario inviare un messaggio tramite la [pagina dedicata](#), In alternativa è possibile telefonare al numero +39 02 91435230

L'assistenza si impegna a rispondere ai messaggi inviati dal cliente in 24/48 ore (lavorative). Possono esserci dei ritardi nei periodi di picco delle richieste quali settembre e dicembre.