SOCIAL MEDIA POLICY

1. Perché siamo sui social

Siamo felici di averti qui.

I nostri canali social sono uno spazio aperto alla conversazione: un luogo in cui raccontiamo la Cooperativa, le sue iniziative e i suoi valori, e in cui ascoltiamo domande, opinioni, suggerimenti e punti di vista.

Sui nostri canali social puoi tenerti aggiornato su:

- prodotti e servizi offerti dalla Cooperativa
- offerte e convenienze dedicate a soci e socie
- aggiornamenti sulla vita di Cooperativa
- iniziative culturali, sociali e solidali nei territori in cui siamo presenti
- attività legate al nostro piano di Sostenibilità.

2. I nostri canali ufficiali

Questa policy si applica ai profili e alle pagine ufficiali di Coop Alleanza 3.0:

- Facebook – https://www.facebook.com/CoopAlleanza30?locale=it_IT
- Instagram – https://www.instagram.com/coopalleanza_30/
- TikTok – https://www.tiktok.com/@coopalleanza_30
- LinkedIn – https://www.linkedin.com/company/coop-alleanza-3-0
- YouTube – https://www.youtube.com/c/coopalleanza30it
- X – https://x.com/coopalleanza
- Whatsapp – https://wa.link/1c9i39

3. Come riconoscere i nostri canali

Gli unici canali ufficiali sono quelli elencati qui sopra e linkati dal nostro sito. Ricorda che:

- non ti chiediamo mai, né nei commenti né in messaggio privato, password, codici di accesso, dati della carta di pagamento, copie di documenti d'identità o pagamenti per ricevere un premio
- i nostri concorsi e le nostre iniziative sono sempre annunciati dai canali ufficiali e accompagnati da un regolamento
- se ricevi un messaggio sospetto a nome di Coop Alleanza 3.0, non cliccare sui link, segnalalo alla piattaforma e, se vuoi, avvisaci attraverso i canali di assistenza ufficiali.

4. Assistenza, reclami e segnalazioni: dove scriverci

Per le richieste che riguardano la tua esperienza personale – assistenza su prodotti e servizi, reclami, segnalazioni su un punto vendita, questioni relative alla carta socio o ai tuoi dati – ti chiediamo di usare i canali dedicati:

- Telefono: 800 000003 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17 e il sabato dalle 9 alle 13
- Form di contatto sul sito https://www.coopalleanza3-0.it/chiedilo-a-coop/filo-diretto.html

Ti ricordiamo che i nostri canali social non sostituiscono i servizi di assistenza della Cooperativa.

5. Le regole della nostra community

I nostri canali sono uno spazio aperto a chiunque. Vogliamo creare occasioni di dialogo e ascoltare le persone che scelgono di parlare con noi.

Chiediamo a chiunque di contribuire a mantenere la conversazione rispettosa, costruttiva e pertinente:

- rispetta le altre persone, anche quando hanno opinioni diverse dalle tue
- mantieni un linguaggio educato, inclusivo e rispettoso
- esprimi critiche e dissenso in modo costruttivo
- pubblica commenti pertinenti rispetto al contenuto e alla conversazione
- rispetta la privacy, non pubblicare dati personali tuoi o di altre persone – indirizzi, numeri di telefono, numeri di tessera, dati di ordini o di pagamento, immagini di terzi
- verifica le informazioni prima di condividerle ed evita di presentare come ufficiali informazioni non verificate
- se scrivi a nome di un'azienda, di un'associazione o di un'organizzazione, dichiaralo.

6. Contenuti non ammessi

La critica non costituisce di per sé una violazione di questa policy. Ci riserviamo di intervenire quando i contenuti superano i limiti del confronto civile o violano le nostre regole. Ci riserviamo di nascondere o eliminare i commenti che:

- contengono insulti, minacce, intimidazioni, molestie o attacchi personali, rivolti a noi, alle persone che lavorano con noi o ad altre persone che partecipano alla conversazione
- usano un linguaggio discriminatorio o incitano all'odio, alla violenza o a comportamenti illegali, anche in relazione a genere, origine, etnia, nazionalità, religione, orientamento, disabilità, età o altre caratteristiche personali
- sono osceni, volgari o gratuitamente offensivi
- diffondono dati personali o informazioni riservate, proprie o di altre persone
- violano diritti d'autore, marchi, proprietà intellettuale o altri diritti di terzi
- costituiscono spam, pubblicità non autorizzata, promozione commerciale, catene, o sono pubblicati ripetutamente e senza attinenza alla conversazione
- diffondono informazioni false o ingannevoli con l'intento di danneggiare altre persone o la Cooperativa
- sono fuori tema o pubblicati al solo scopo di interrompere o compromettere la conversazione.

7. Sanzioni

Per garantire un ambiente di conversazione rispettoso, Coop Alleanza 3.0 si riserva la facoltà di:

- nascondere o rimuovere i commenti che violano questa policy
- limitare o bloccare la possibilità di interagire con i nostri canali, nei casi più gravi o reiterati
- segnalare alle piattaforme o alle autorità competenti i contenuti che lo richiedano.

Interveniamo nel rispetto delle regole delle singole piattaforme e della normativa vigente.

8. Concorsi e iniziative a premio

Concorsi, contest e iniziative a premio promossi sui nostri canali sono disciplinati da regolamenti specifici, pubblicati insieme all'iniziativa. In caso di contrasto prevale il regolamento dell'iniziativa.

9. Minori

L'accesso ai social network è consentito dalle piattaforme a partire da un'età minima, indicata nelle condizioni d'uso di ciascuna. I nostri canali non sono rivolti a chi non ha raggiunto quell'età. Non pubblichiamo immagini di minori senza l'autorizzazione di chi esercita la responsabilità genitoriale e chiediamo di non pubblicarne nei commenti.

10. Trasparenza: collaborazioni, contenuti sponsorizzati, strumenti automatici

- quando un contenuto è pubblicato nell'ambito di una collaborazione commerciale, nostra o di creator con cui lavoriamo, lo segnaliamo in modo chiaro e riconoscibile;
- quando usiamo strumenti di intelligenza artificiale per generare o modificare in modo significativo immagini, video o audio, oppure per rispondere alle richieste in chat, lo dichiariamo.

11. Link e contenuti di terzi

Sui nostri canali possono essere presenti link a siti e contenuti gestiti da altri soggetti: non abbiamo controllo sui loro contenuti né sulle loro condizioni d'uso e non ne rispondiamo. Ti invitiamo a leggere informative e termini dei siti che visiti.

12. Inclusività

Per Coop Alleanza 3.0, promuovere la parità di genere e valorizzare ogni persona significa dare concretezza ai valori cooperativi e all'attenzione che da sempre rivolge alle comunità. Per questo abbiamo intrapreso un percorso, dentro e fuori la Cooperativa, per riflettere sul linguaggio, sui comportamenti e sulle relazioni, e contribuire a costruire ambienti più inclusivi, rispettosi e capaci di riconoscere il valore di ciascuna persona. Un impegno che parte da noi e che vogliamo condividere con la nostra comunità: invitiamo tutte e tutti a fare la propria parte, scegliendo ogni giorno parole inclusive e rispettose.

13. Validità e aggiornamenti

Questa policy si applica a tutti i canali elencati al capitolo 1.1 e vale insieme alle condizioni d'uso delle piattaforme che li ospitano, non in loro sostituzione.

Possiamo aggiornarla: la versione vigente è sempre pubblicata all'indirizzo [URL stabile] e riporta la data dell'ultimo aggiornamento. Versione 1 del 01/10/2026.

14. Quadro giuridico, protezione dei dati personali e rinvii alla documentazione esistente

15.1 Premessa e finalità della presente sezione

La presente Parte 3 della Social Media Policy di **Coop Alleanza 3.0 Soc. Coop.** ha lo scopo di individuare il quadro normativo e regolamentare applicabile alla gestione dei siti web, delle applicazioni mobili e dei canali social ufficiali della Società (congiuntamente, le "**Digital Property**"), con particolare riferimento alla protezione dei dati personali degli utenti, alla tutela della proprietà intellettuale, alla disciplina della pubblicità e delle comunicazioni commerciali, nonché alla responsabilità per i contenuti pubblicati da Coop Alleanza 3.0, dai suoi collaboratori e dagli utenti stessi.

Questa sezione non sostituisce, ma **integra e rinvia** alle informative sulla protezione dei dati personali (privacy policy), alle cookie policy e alle eventuali condizioni d'uso pubblicate su ciascuna Digital Property, che restano i documenti di riferimento per l'esercizio dei diritti degli interessati e per il dettaglio dei singoli trattamenti.

15.2 Ambito di applicazione soggettivo e oggettivo

La presente sezione si applica:

- a tutte le Digital Property riconducibili a Coop Alleanza 3.0, ivi inclusi siti web istituzionali e transazionali, applicazioni mobili (iOS/Android) e pagine, profili o canali ufficiali attivati da CA3.0 sulle piattaforme di social networking (a titolo esemplificativo: Meta/Facebook, Instagram, LinkedIn, X, TikTok, YouTube e ogni ulteriore piattaforma futura)
- ai dipendenti, collaboratori, consulenti e fornitori che, per conto di CA3.0, gestiscono, alimentano o moderano le suddette Digital Property
- agli utenti, visitatori, follower e membri della community che interagiscono con le Digital Property di CA3.0, mediante commenti, messaggi diretti, condivisioni, recensioni o altre forme di interazione
- ai contenuti pubblicati da CA3.0 (contenuti proprietari), ai contenuti pubblicati da terzi su incarico di CA3.0 (es. influencer, creator, agenzie, ecc.) e ai contenuti generati dagli utenti (User Generated Content, "**UGC**").

Restano ferme, e **prevalgono in caso di specificità**, le condizioni d'uso, le informative privacy e le cookie policy pubblicate su ciascuna singola Digital Property.

15.3 Quadro normativo di riferimento

La gestione delle Digital Property di CA3.0 avviene nel rispetto, tra le altre, delle seguenti fonti normative e regolamentari:

- **Regolamento (UE) 2016/679** ("GDPR"), in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali
- il **D.Lgs. 30 giugno 2003**, n. 196 ("Codice Privacy"), come novellato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali
- la **Direttiva 2002/58/CE** ("Direttiva ePrivacy") e le relative disposizioni di recepimento nazionale in materia di cookie e tecnologie di tracciamento (art. 122 Codice Privacy)
- il **Regolamento (UE) 2022/2065** ("Digital Services Act" o "DSA"), relativo agli obblighi dei prestatori di servizi intermediari, incluse le piattaforme di social networking, e ai relativi presidi in materia di trasparenza, moderazione dei contenuti e pubblicità online
- il **Regolamento (UE) 2022/1925** ("Digital Markets Act"), ove applicabile ai rapporti con i gatekeeper digit
- il **D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70**, in materia di commercio elettronico e responsabilità dei prestatori intermediari
- il **Codice del Consumo** (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206), con particolare riferimento alla disciplina delle pratiche commerciali scorrette e della pubblicità ingannevole od occulta
- la **Legge 22 aprile 1941**, n. 633 sul diritto d'autore e il **Codice della Proprietà Industriale** (D.Lgs. 10 febbraio 2005, n. 30), in materia di tutela dei marchi, dei loghi e dei contenuti creativi
- il **Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale** (IAP) e il relativo Regolamento Digital Chart, richiamato anche dalle **Linee Guida AGCOM sull'influencer marketing**, in materia

di riconoscibilità della comunicazione commerciale e di contrasto alla pubblicità occulta sui canali digitali e social

- le **Linee guida e i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali** e le **Linee guida dell'European Data Protection Board (EDPB)** in materia di social media, targeting pubblicitario e cookie
- ogni altra normativa di settore applicabile in ragione dell'attività specifica svolta da CA3.0.

Il quadro normativo sopra richiamato è soggetto a costante evoluzione: CA3.0 si impegna a monitorarne gli aggiornamenti e ad adeguare di conseguenza la presente Policy e le informative pubblicate sulle proprie Digital Property.

15.4 Titolarità del trattamento e ruoli privacy

15.4.1 Coop Alleanza 3.0 quale titolare del trattamento

Per i trattamenti di dati personali effettuati tramite i siti web e le app di CA3.0 (es. registrazione account, form di contatto, newsletter, acquisti online, cookie e tecnologie analoghe), **CA3.0 riveste il ruolo di Titolare del trattamento** ai sensi dell'art. 4, n. 7 GDPR, e determina le finalità e i mezzi del trattamento secondo quanto illustrato nelle informative privacy pubblicate su ciascuna proprietà digitale.

15.4.2 La contitolarità con i gestori delle piattaforme social

Con riferimento ai trattamenti di dati personali effettuati attraverso le pagine, i profili e i canali ufficiali di CA3.0 attivi sulle piattaforme social (es. statistiche di pagina, "insight", cookie e tecnologie di tracciamento impostati dalla piattaforma), CA3.0 e il gestore della piattaforma social possono assumere, in relazione a specifiche operazioni di trattamento, il ruolo di **contitolari del trattamento** ai sensi dell'art. 26 GDPR. Tale conclusione discende dai principi affermati dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea nella sentenza **5 giugno 2018, causa C-210/16 (Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein)**, secondo cui l'amministratore di una fanpage su un social network può essere considerato contitolare, insieme alla società che gestisce il social network, del trattamento dei dati personali degli utenti che visitano la pagina; nonché dai principi analoghi affermati nella successiva sentenza **29 luglio 2019, causa C-40/17 (Fashion ID)**, relativa all'utilizzo di plugin e widget social sui siti web di terzi.

CA3.0 precisa che **non ha controllo sulle modalità con cui le piattaforme social trattano i dati personali** degli utenti al di fuori delle funzionalità di pagina/profilo gestite direttamente da CA3.0, e rinvia, per tali aspetti, alle informative privacy pubblicate dalle rispettive piattaforme (Meta, LinkedIn, X, TikTok, YouTube, ecc.).

Resta fermo che, ai sensi dell'art. 26, par. 3 GDPR, l'interessato può in ogni caso esercitare i propri diritti nei confronti di e contro ciascuno dei contitolari.

15.4.3 Rapporti con responsabili del trattamento

Ove CA3.0 si avvalga di soggetti terzi (agenzie di comunicazione, fornitori di strumenti di social media management, piattaforme di CRM o marketing automation) per la gestione delle Digital Property, tali soggetti sono nominati **Responsabili del trattamento** ai sensi dell'art. 28 GDPR, mediante apposito accordo scritto che ne disciplina obblighi, garanzie e misure di sicurezza.

15.5 Rinvio alle informative privacy delle singole digital property

Ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR, ciascuna Digital Property di CA3.0 (sito web, applicazione mobile, o singola sezione dedicata a specifici servizi) pubblica una propria **informativa sul trattamento dei dati personali** ("Privacy Policy"), che descrive in dettaglio: le finalità e le basi giuridiche del trattamento; le categorie di dati raccolti; i destinatari e gli eventuali trasferimenti extra-SEE; i tempi di conservazione; le modalità di esercizio dei diritti degli interessati.

Analogamente, viene pubblicata una propria **Cookie Policy**, contenente l'elenco dei cookie e delle tecnologie di tracciamento utilizzate (tecnici, analitici, di profilazione, di terze parti) e le relative modalità di gestione del consenso tramite l'apposito Cookie Consent Management Platform (CMP).

La presente Social Media Policy non sostituisce tali documenti, che restano gli strumenti di riferimento vincolante per gli utenti in materia di protezione dei dati personali. In caso di discrepanza tra la presente sezione e l'informativa privacy o la cookie policy pubblicata su una specifica Digital Property, prevale quest'ultima. Il rimando puntuale a ciascuna informativa è riportato nella tabella riepilogativa di cui al successivo par. 3.11 e, in ogni caso, è sempre accessibile tramite apposito link presente in calce a ciascuna Digital Property.

15.6 Trattamento dei dati di minori

Le Digital Property di CA3.0 non sono, salvo diversa indicazione espressa in una specifica informativa, dirette a soggetti minori dell'età prevista dalla normativa applicabile per la prestazione del consenso ai servizi della società dell'informazione (art. 8 GDPR e art. 2-quinquies Codice Privacy, che per l'Italia fissa tale soglia a 14 anni, salvo la facoltà del titolare di innalzarla). CA3.0 non raccoglie consapevolmente dati personali di minori senza il consenso di chi esercita la responsabilità genitoriale, ove richiesto dalla legge applicabile, e si riserva di rimuovere eventuali contenuti o account riconducibili a minori privi dei requisiti previsti, non appena ne venga a conoscenza. Restano ferme le specifiche cautele adottate in relazione a concorsi, iniziative promozionali o contenuti eventualmente rivolti anche a un pubblico più giovane, come meglio dettagliato, ove pertinente, nell'informativa privacy della singola Digital Property.

15.7 Cookie, plugin sociali, pixel di tracciamento e tecnologie assimilate

I siti web e le app di CA3.0 possono utilizzare cookie tecnici, analitici e di profilazione, nonché **plugin sociali, pixel di tracciamento e widget** messi a disposizione dalle piattaforme social (es. pulsanti "Mi piace", "Condividi", pixel pubblicitari), che comportano il trattamento di dati personali anche da parte del gestore della piattaforma terza, indipendentemente dall'interazione attiva dell'utente con il plugin stesso (v. sentenza CGUE C-40/17, Fashion ID). L'informativa estesa sui cookie e le relative modalità di gestione del consenso (accettazione, rifiuto, personalizzazione, revoca) sono disponibili nella **Cookie Policy** di ciascuna Digital Property, accessibile tramite l'apposito banner e link permanente in calce alla pagina.

15.8 Rapporti con i Termini di Servizio delle piattaforme terze

L'utilizzo delle piattaforme social per la gestione delle Digital Property di CA3.0 è soggetto, oltre che alla presente Policy, anche ai **Termini di Servizio**, alle **Condizioni d'Uso** e alle **Community Guidelines** proprie di ciascuna piattaforma (es. Meta, Instagram, LinkedIn, X, TikTok, YouTube), che possono essere modificati unilateralmente dai rispettivi gestori. CA3.0 non ha controllo su tali modifiche e non può garantirne la costanza nel tempo; in caso di conflitto tra le regole della piattaforma e la presente Policy, sui singoli canali prevalgono, per quanto attiene alle funzionalità tecniche e operative della piattaforma stessa, i Termini di Servizio del gestore, fermo restando l'impegno di CA3.0 ad adeguare la propria condotta ai principi e ai valori descritti nella Parte 1 e nella Parte 2 della presente Policy.

15.9 Proprietà intellettuale, diritto d'autore e marchi

Tutti i contenuti pubblicati da CA3.0 sulle proprie Digital Property (testi, immagini, loghi, marchi, grafiche, video, materiali audio) sono protetti dalla normativa in materia di diritto d'autore e proprietà industriale e sono di titolarità di CA3.0 ovvero utilizzati sulla base di apposita licenza. È vietata la riproduzione, distribuzione, comunicazione al pubblico o rielaborazione di tali contenuti senza previa autorizzazione scritta di CA3.0, salve le ipotesi di libero utilizzo previste dalla legge (es. citazione, uso personale non commerciale) e salvo quanto diversamente specificato per singoli contenuti (es. materiali resi disponibili per il download o la condivisione secondo licenze specifiche). Marchi, loghi e segni distintivi di terzi eventualmente richiamati sono di proprietà dei rispettivi titolari.

15.10 Contenuti generati dagli utenti (UGC) e responsabilità per contenuti di terzi

Gli utenti che pubblicano commenti, immagini, video o altri contenuti sulle Digital Property di CA3.0 (i c.d. UGC) restano gli **unici responsabili** dei contenuti pubblicati e garantiscono di essere titolari dei relativi diritti o di disporre delle necessarie autorizzazioni per la loro pubblicazione. Pubblicando un UGC su una Digital Property di CA3.0, salvo diversa indicazione contenuta in specifiche iniziative (es. concorsi, campagne di co-creazione), l'utente concede a CA3.0 una licenza non esclusiva, gratuita e limitata a utilizzare, riprodurre e mostrare tale contenuto nell'ambito della Digital Property medesima, nel rispetto della normativa applicabile e dei diritti morali dell'autore.

CA3.0, in qualità di prestatore di servizi della società dell'informazione, non è tenuta a un obbligo generale di sorveglianza sui contenuti pubblicati da terzi (art. 17 D.Lgs. 70/2003), fermo restando l'impegno a rimuovere tempestivamente, non appena ne venga a conoscenza, i contenuti manifestamente illeciti, lesivi di diritti di terzi o contrari alla presente Policy, secondo quanto descritto nella Parte 2 (moderazione ed enforcement) e in conformità agli obblighi di notice and action previsti dal Regolamento DSA (v. infra, par. 3.17).

15.11 Comunicazioni commerciali, pubblicità e influencer marketing

Ogni comunicazione commerciale o promozionale commissionata da CA3.0 sulle Digital Property di partner, creator o influencer, ivi incluse le iniziative realizzate in collaborazione con influencer, **creator** o altre figure terze, è resa **riconoscibile come tale sin dal primo contatto con il pubblico**, in conformità: al divieto di pubblicità occulta previsto dal Codice del Consumo e dal Codice di Autodisciplina

della Comunicazione Commerciale; ai criteri di trasparenza indicati dal **Regolamento Digital Chart** dell'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), secondo cui la comunicazione commerciale diffusa attraverso Internet deve rendere manifesta la propria finalità promozionale attraverso accorgimenti di immediata visibilità, senza necessità di ulteriori azioni da parte dell'utente, indicazione che deve essere mantenuta anche in caso di condivisioni o "repost" su altre piattaforme, inclusi i social media; alle Linee Guida AGCOM in materia di influencer marketing, che richiamano espressamente il medesimo Regolamento Digital Chart quale parametro di riferimento per la riconoscibilità della comunicazione commerciale online.

CA3.0 richiede pertanto a influencer, creator e partner con cui collabora l'utilizzo di apposite diciture di trasparenza (es. "Pubblicità", "In collaborazione con CA3.0", "#ADV") in relazione a ogni contenuto sponsorizzato, secondo le modalità di volta in volta concordate contrattualmente.

15.12 Allegato – Tabella riepilogativa delle informative per digital property

Digital Property	Privacy Policy	Cookie Policy	Termini/Condizioni d'uso
Sito web istituzionale CA3.0	Informativa CA3.0	Cookie Policy	–
App mobile CA3.0	Informativa CA3.0	Cookie Policy	Termini e condizioni app Coop
Pagina Facebook CA3.0	Informativa Meta	–	Termini di Servizio Meta
Profilo Instagram CA3.0	Informativa Meta	–	Termini di Servizio Meta
Pagina LinkedIn CA3.0	Informativa LinkedIn	–	Termini di Servizio LinkedIn
Profilo X (Twitter) CA3.0	Informativa X (Twitter)	–	Termini di Servizio X
Profilo TikTok CA3.0	Informativa TikTok	–	Termini di Servizio TikTok
Canale YouTube CA3.0	Informativa Google	–	Termini di Servizio YouTube
Canale whatsapp	Informativa Whatsapp	–	Termini e condizioni di servizio Whatsapp