

Treatwell Limited: Rapporto sulla trasparenza DSA

In conformità con gli articoli 15 e 24 del Digital Services Act (regolamento (UE) 2022/2065), Treatwell Limited pubblica il presente rapporto sulla trasparenza per il periodo di riferimento di **1 gennaio 2024 - 31 dicembre 2024** ("Periodo di riferimento").

1. Introduzione e contesto

Treatwell Limited e tutte le sue filiali europee ("**Treatwell**") gestiscono un marketplace online per prenotazioni di servizi di bellezza e parrucchieri, mettendo in contatto professionisti indipendenti con consumatori in tutta Europa. La nostra piattaforma consente agli utenti di scoprire, prenotare e recensire servizi di bellezza 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Treatwell si impegna a mantenere un ambiente digitale sicuro. Questo rapporto fornisce informazioni sulle nostre pratiche di moderazione dei contenuti, comprese le azioni intraprese contro contenuti illegali e violazioni dei nostri standard della community durante il Periodo di Riferimento.

2. Approccio alla moderazione dei contenuti

Treatwell utilizza una combinazione di misure proattive per moderare i contenuti generati dagli utenti, come le informazioni pubblicate nelle pagine dei partner e le recensioni dei clienti.

- **Politiche:** Tutti i contenuti devono essere conformi alla Politica sui contenuti, alle Linee guida per le recensioni e ai Termini commerciali di Treatwell.
- **Moderazione proattiva:** Identifichiamo i contenuti potenzialmente in violazione attraverso audit regolari di contenuti specificamente selezionati, prestando particolare attenzione a luoghi/sedi attivi da meno di 45 giorni. Questi audit vengono registrati nei nostri report interni GSheet e Salesforce.
- **Moderazione reattiva:** Gli utenti e terzi possono segnalare contenuti potenzialmente illegali o in violazione delle norme tramite la nostra chat dedicata, disponibile sul nostro sito web e sulla nostra app e facilmente accessibile agli utenti o al pubblico.
- **Revisione umana:** I contenuti segnalati vengono esaminati da personale qualificato per garantire l'accuratezza e la comprensione contestuale prima di intraprendere le azioni definitive.

3. Ordini ricevuti dalle autorità degli Stati membri

Treatwell rispetta gli ordini legali delle autorità degli stati membri dell'UE per agire contro i contenuti illegali o per fornire informazioni specifiche relative al profilo Marketplace di un locale.

Tipo di ordine dello Stato membro	Numero totale	Stati membri dell'UE (ripartizione)
Ordini di agire contro i contenuti illegali	0	Germania Austria Irlanda Lituania Francia Italia Spagna Paesi Bassi Belgio Portogallo Grecia
Ordini di fornire informazioni	0	Germania Austria Irlanda Lituania Francia Italia Spagna Paesi Bassi Belgio Portogallo Grecia

4. Avvisi e azioni (articolo 16)

Questa sezione descrive in dettaglio le notifiche inviate dagli utenti o dai segnalatori attendibili in merito a contenuti potenzialmente illegali tramite i nostri meccanismi di notifica e azione.

Tipo di contenuto segnalato	Avvisi totali	Azione intrapresa (rimozione/restrizione)
Violazione della proprietà intellettuale	3	3

Contenuti diffamatori o odiosi	3	3
Recensioni non autentiche/false	17	14
Altro (Servizi non autorizzati, ecc.)	4	3

5. Moderazione dei contenuti su iniziativa propria

Treatwell monitora proattivamente la piattaforma per garantire la conformità alle nostre linee guida e per proteggere l'affidabilità del marketplace

Categoria di violazione	Limitazioni di visibilità	Sospensioni dell'account
Contenuto non autentico/spam	5	4
Attività commerciale non autorizzata	100	102
Contenuto illegale (sicurezza dei bambini)	0	1

6. Gestione dei reclami e ricorsi

Gli utenti i cui contenuti sono stati rimossi o i cui account sono stati limitati hanno il diritto di presentare ricorso contro la decisione di Treatwell tramite il nostro sistema interno di gestione dei reclami.

Metrico	Numero
Totale ricorsi presentati	0
Decisioni confermate (Nessuna modifica)	0
Decisioni annullate (Azione annullata)	0
Tempo mediano per la decisione	N / A

Risoluzione extragiudiziale delle controversie: Gli utenti sono inoltre informati del loro diritto a ricorrere a organismi certificati per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Durante questo periodo, non sono stati segnalati casi a tali organismi.

7. Utilizzo di mezzi automatizzati per la moderazione dei contenuti

Nel 2024, Treatwell non ha utilizzato tecnologie automatizzate per la moderazione dei contenuti. Tutte le azioni di moderazione vengono eseguite manualmente dai nostri team specializzati per garantire accuratezza e comprensione del contesto.

8. Formazione e risorse

Per garantire una moderazione coerente ed equa, Treatwell investe in:

- **Team dedicati:** Team specializzati in contenuti e assistenza clienti.
- **Formazione del personale:** Il personale viene formato tramite moduli online che spiegano le linee guida. La formazione è integrata da incontri iniziali con i colleghi e da riunioni di sincronizzazione mensili.
- **Garanzia di qualità:** Gli specialisti vengono sottoposti a verifica mensile per garantire la conformità ai nostri standard.
- **Risorse interne:** Piani d'azione e flussi di lavoro standardizzati soggetti a revisione interna periodica