

Treatwell Limited: Έκθεση Διαφάνειας DSA

Σύμφωνα με τα Άρθρα 15 και 24 του Νόμου περί Ψηφιακών Υπηρεσιών (Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065), η Treatwell Limited δημοσιεύει την παρούσα έκθεση διαφάνειας για την περίοδο αναφοράς **1 Ιανουαρίου 2024 - 31 Δεκεμβρίου 2024** («Περίοδος Αναφοράς»).

1. Εισαγωγή και Ιστορικό

Treatwell Limited και όλες οι ευρωπαϊκές θυγατρικές της (**Τρίτγουελ**) λειτουργεί μια διαδικτυακή αγορά για κρατήσεις κομμωτηρίων και ομορφιάς, συνδέοντας ανεξάρτητους επαγγελματίες ομορφιάς με καταναλωτές σε όλη την Ευρώπη. Η πλατφόρμα μας επιτρέπει στους χρήστες να ανακαλύπτουν, να κάνουν κρατήσεις και να αξιολογούν υπηρεσίες ομορφιάς 24/7.

Η Treatwell έχει δεσμευτεί να διατηρεί ένα ασφαλές ψηφιακό περιβάλλον. Αυτή η έκθεση παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές μας για την εποπτεία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων των ενεργειών που ελήφθησαν κατά του παράνομου περιεχομένου και των παραβιάσεων των προτύπων της κοινότητάς μας κατά την Περίοδο Αναφοράς.

2. Προσέγγιση Εποπτείας Περιεχομένου

Η Treatwell χρησιμοποιεί έναν συνδυασμό προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο περιεχομένου που δημιουργείται από χρήστες, όπως πληροφορίες που δημοσιεύονται σε καταχωρίσεις συνεργατών και κριτικές πελατών.

- Πολιτικές:** Όλο το περιεχόμενο πρέπει να συμμορφώνεται με την Πολιτική Περιεχομένου, τις Οδηγίες Αξιολόγησης και τους Όρους Συναλλαγών της Treatwell.
- Προληπτική εποπτεία:** Εντοπίζουμε περιεχόμενο που ενδεχομένως παραβιάζει τις οδηγίες μέσω τακτικών ελέγχων σε συγκεκριμένα επιλεγμένο περιεχόμενο, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή σε τοποθεσίες/χώρους που είναι διαθέσιμοι για λιγότερο από 45 ημέρες. Αυτοί οι έλεγχοι καταγράφονται στις εσωτερικές μας αναφορές GSheet και Salesforce.
- Αντιδραστική Εποπτεία:** Οι χρήστες και τρίτα μέρη μπορούν να αναφέρουν ενδεχομένως παράνομο ή παραβατικό περιεχόμενο μέσω της ειδικής συνομιλίας μας, η οποία παρέχεται στον ιστότοπο και την εφαρμογή μας και είναι εύκολα προσβάσιμη σε χρήστες ή μέλη του κοινού.
- Ανθρώπινη αξιολόγηση:** Το περιεχόμενο που έχει επισημανθεί ελέγχεται από εκπαιδευμένο προσωπικό για να διασφαλιστεί η ακρίβεια και η κατανόηση του πλαισίου πριν από τη λήψη τελικών μέτρων.

3. Εντολές που ελήφθησαν από τις αρχές των κρατών μελών

Η Treatwell συμμορφώνεται με τις νόμιμες εντολές των αρχών των κρατών μελών της ΕΕ για την καταπολέμηση του παράνομου περιεχομένου ή για την παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών σχετικά με το προφίλ ενός χώρου στην Αγορά.

Τύπος εντολής κράτους μέλους	Συνολικός Αριθμός	Κράτη Μέλη της ΕΕ (Ανάλυση)
Εντολές για δράση κατά του παράνομου περιεχομένου	0	Γερμανία Αυστρία Ιρλανδία Λιθουανία Γαλλία Ιταλία Ισπανία Ολλανδία Βέλγιο Πορτογαλία Ελλάδα
Εντολές για την παροχή πληροφοριών	0	Γερμανία Αυστρία Ιρλανδία Λιθουανία Γαλλία Ιταλία Ισπανία Ολλανδία Βέλγιο Πορτογαλία Ελλάδα

4. Ειδοποιήσεις και Ενέργειες (Άρθρο 16)

Αυτή η ενότητα περιγράφει λεπτομερώς τις ειδοποιήσεις που υποβάλλονται από χρήστες ή Αξιόπιστους Επισημάντες Περιεχομένου σχετικά με πιθανώς παράνομο περιεχόμενο μέσω των μηχανισμών ειδοποίησης και δράσης μας.

Τύπος περιεχομένου που αναφέρθηκε	Σύνολο ειδοποιήσεων	Ληφθείσα ενέργεια (Αφαίρεση/Περιορισμός)

Παραβίαση Πνευματικής Ιδιοκτησίας	3	3
Δυσφημιστικό ή μισαλλόδοξο περιεχόμενο	3	3
Μη αυθεντικές/ψεύτικες κριτικές	17	14
Άλλα (Μη εξουσιοδοτημένες υπηρεσίες, κ.λπ.)	4	3

5. Εποπτεία Περιεχομένου με Ιδιόκτητη Πρωτοβουλία

Η Treatwell παρακολουθεί προληπτικά την πλατφόρμα για να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τις οδηγίες μας και να προστατεύσει την αξιοπιστία της αγοράς.

Κατηγορία παραβίασης	Περιορισμοί ορατότητας	Αναστολές Λογαριασμών
Μη αυθεντικό/ανεπιθύμητο περιεχόμενο	5	4
Μη Εξουσιοδοτημένη Εμπορική Δραστηριότητα	100	102
Παράνομο Περιεχόμενο (Ασφάλεια Παιδιών)	0	1

6. Χειρισμός Παραπόνων και Ενστάσεις

Οι χρήστες των οποίων το περιεχόμενο έχει αφαιρεθεί ή των οποίων οι λογαριασμοί έχουν περιοριστεί έχουν το δικαίωμα να ασκήσουν έφεση κατά της απόφασης της Treatwell μέσω του εσωτερικού μας συστήματος διαχείρισης παραπόνων.

Μετρικός	Αριθμός
Σύνολο υποβληθέντων ενστάσεων	0
Επικυρώθηκαν οι αποφάσεις (Καμία αλλαγή)	0
Αποφάσεις που ανατράπηκαν (Ανατροπή ενέργειας)	0
Μέσος χρόνος για απόφαση	Δ/Υ

Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών: Οι χρήστες ενημερώνονται επίσης για το δικαίωμά τους να επιδιώξουν συμβιβασμό μέσω πιστοποιημένων φορέων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, 0 υποθέσεις παραπέμφθηκαν σε αυτούς τους φορείς.

7. Χρήση αυτοματοποιημένων μέσων για την εποπτεία περιεχομένου

Το 2024, η Treatwell δεν χρησιμοποίησε αυτοματοποιημένη τεχνολογία για την εποπτεία περιεχομένου. Όλες οι ενέργειες εποπτείας εκτελούνται χειροκίνητα από τις εξειδικευμένες ομάδες μας για να διασφαλιστεί η ακρίβεια και η κατανόηση του πλαισίου.

8. Εκπαίδευση και Πόροι

Για να διασφαλίσει συνεπή και δίκαιη εποπτεία, η Treatwell επενδύει σε:

- **Αφιερωμένες ομάδες:** Εξειδικευμένες ομάδες περιεχομένου και υποστήριξης πελατών.
- **Εκπαίδευση Προσωπικού:** Το προσωπικό εκπαιδεύεται μέσω διαδικτυακών ενοτήτων που εξηγούν τις οδηγίες. Αυτό συμπληρώνεται από αρχική μάθηση από συναδέλφους και μηνιαίες συναντήσεις συγχρονισμού.

- **Διασφάλιση Ποιότητας:**Οι ειδικοί ελέγχονται σε μηνιαία βάση για να διασφαλιστεί η ευθυγράμμισή τους με τα πρότυπά μας.
- **Εσωτερικοί Πόροι:**Τυποποιημένα σχέδια δράσης και ροές εργασίας που υπόκεινται σε τακτική εσωτερική αναθεώρηση