

„Treatwell Limited“: SPA skaidrumo ataskaita

Vadovaudamasi Skaitmeninių paslaugų akto (Reglamentas (ES) 2022/2065) 15 ir 24 straipsniais, „Treatwell Limited“ skelbia šią skaidrumo ataskaitą už ataskaitinį laikotarpį, t. y. **2024 m. sausio 1 d. – 2024 m. gruodžio 31 d.** („Ataskaitinis laikotarpis“).

1. Įvadas ir kontekstas

„Treatwell Limited“ ir visos jos Europos dukterinės įmonės („**Treatwell**“) valdo internetinę plaukų ir grožio paslaugų užsakymo prekyvietę, jungiančią nepriklausomus grožio specialistus su vartotojais visoje Europoje. Mūsų platforma leidžia vartotojams atrasti, užsisakyti ir įvertinti grožio paslaugas visą parą.

„Treatwell“ yra įsipareigojusi palaikyti saugią skaitmeninę aplinką. Šioje ataskaitoje pateikiama informacija apie mūsų turinio moderavimo praktiką, įskaitant veiksmus, kurių buvo imtasi prieš neteisėtą turinį ir mūsų bendruomenės standartų pažeidimus Ataskaitiniu laikotarpiu.

2. Turinio moderavimo metodas

„Treatwell“ naudoja proaktyvių ir reaktyvių priemonių derinį, kad moderuotų vartotojų sukurtą turinį, pvz., partnerių skelbiamą informaciją ir klientų atsiliepimus.

- **Politika:** Visas turinys turi atitikti „Treatwell“ turinio politiką, atsiliepimų gaires ir verslo sąlygas.
- **Iniciatyvus moderavimas:** Potencialiai taisykles pažeidžiantį turinį nustatome reguliariai atlikdami konkretaus atrinkto turinio auditus, ypač atkreipdami dėmesį į vietas, kurios veikia trumpiau nei 45 dienas. Šie auditai įrašomi į mūsų vidines „GSheet“ ir „Salesforce“ ataskaitas.
- **Reaktyvus moderavimas:** Vartotojai ir trečiosios šalys gali pranešti apie galimai neteisėtą ar taisykles pažeidžiantį turinį per mūsų specialų pokalbių langą, kuris yra mūsų svetainėje ir programėlėje ir lengvai prieinamas vartotojams ar visuomenės nariams.
- **Žmogaus atlikta peržiūra:** Pažymėtą turinį peržiūri apmokyti darbuotojai, siekdami užtikrinti tikslumą ir konteksto supratimą prieš imantis galutinių veiksmų.

3. Iš valstybių narių valdžios institucijų gauti nurodymai

„Treatwell“ laikosi ES valstybių narių valdžios institucijų teisinių nurodymų imtis veiksmų prieš neteisėtą turinį arba teikti konkrečią informaciją, susijusią su vietos „Marketplace“ profiliu.

Valstybės narės įsakymo tipas	Bendras skaičius	ES valstybės (suskirstymas) narės
Nurodymai imtis veiksmų prieš neteisėtą turinį	0	Vokietija Austrija Airija Lietuva Prancūzija Italija Ispanija Nyderlandai Belgija Portugalija Graikija
Nurodymai pateikti informaciją	0	Vokietija Austrija Airija Lietuva Prancūzija Italija Ispanija Nyderlandai Belgija Portugalija Graikija

4. Pranešimai ir veiksmai (16 straipsnis)

Šiame skyriuje išsamiai aprašomi vartotojų arba patikimų pranešėjų pateikti pranešimai apie galimai neteisėtą turinį, naudojant mūsų pranešimų ir veiksmų mechanizmus.

Pranešto turinio tipas	Iš viso pranešimų	Atliktas veiksmas (pašalinimas / apribojimas)
Intelektinės nuosavybės pažeidimas	3	3

Šmeižikiškas arba neapykantą kurstantis turinys	3	3
Neautentiški / apsimestiniai atsiliepimai	17	14
Kita (neautorizuotos paslaugos ir kt.)	4	3

5. Savo iniciatyva vykdomas turinio moderavimas

„Treatwell“ aktyviai stebi platformą, siekdama užtikrinti mūsų gairių laikymąsi ir apsaugoti prekyvietės patikimumą.

Pažeidimo kategorija	Matomumo apribojimai	Paskyros sustabdymas
Neautentiškas / šlamšto turinys	5	4
Neteisėta komercinė veikla	100	102
Neteisėtas turinys (vaikų saugumas)	0	1

6. Skundų nagrinėjimas ir apeliacijos

Vartotojai, kurių turinys buvo pašalintas arba kurių paskyros buvo apribotos, turi teisę apskųsti „Treatwell“ sprendimą per mūsų vidinę skundų nagrinėjimo sistemą.

Metrika	Skaičius

Iš viso pateiktų apeliacijų	0
Sprendimai palikti galioti (be pakeitimų)	0
Sprendimai panaikinti (veiksmas panaikintas)	0
Vidutinis sprendimo priėmimo laikas	N/A

Ginčų sprendimas ne teismo tvarka: Vartotojai taip pat informuojami apie jų teisę siekti ginčų sprendimo per sertifikuotas neteismines ginčų sprendimo institucijas. Per šį laikotarpį į tokias institucijas buvo perduota 0 bylų.

7. Automatinių turinio moderavimo priemonių naudojimas

2024 m. „Treatwell“ nenaudojo automatizuotų turinio moderavimo technologijų. Visus moderavimo veiksmus rankiniu būdu atlieka mūsų specializuotos komandos, siekdamos užtikrinti tikslumą ir konteksto supratimą.

8. Mokymai ir ištekliai

Siekdama užtikrinti nuoseklų ir sąžiningą moderavimą, „Treatwell“ investuoja į:

- **Specializuotos komandos:** Specializuotos turinio ir klientų aptarnavimo komandos.
- **Personalo mokymai:** Darbuotojai mokomi internetinių modulių pagalba, kuriuose paaiškinamos gairės. Tai papildoma pradinis mokymasis iš kolegų ir mėnesiniai sinchronizavimo susitikimai.
- **Kokybės užtikrinimas:** Specialistai kas mėnesį yra audituojami, siekiant užtikrinti jų atitiktį mūsų standartams.
- **Vidiniai ištekliai:** Standartizuoti veiksmų planai ir darbo eigos, kurios reguliariai peržiūrimos viduje.