

Treatwell Limited: Informe de transparencia de la DSA

De conformidad con los artículos 15 y 24 de la Ley de Servicios Digitales (Reglamento (UE) 2022/2065), Treatwell Limited publica este informe de transparencia para el período de informe de **1 de enero de 2024 - 31 de diciembre de 2024** ("Periodo del informe").

1. Introducción y antecedentes

Treatwell Limited y todas sus filiales europeas ("**Tratar bien**") opera una plataforma online para reservas de peluquería y belleza, conectando a profesionales de la belleza independientes con consumidores de toda Europa. Nuestra plataforma permite a los usuarios descubrir, reservar y reseñar servicios de belleza 24/7.

Treatwell se compromete a mantener un entorno digital seguro. Este informe proporciona información sobre nuestras prácticas de moderación de contenido, incluyendo las medidas adoptadas contra contenido ilegal e infracciones de las normas de nuestra comunidad durante el periodo del informe.

2. Enfoque de moderación de contenido

Treatwell utiliza una combinación de medidas proactivas para moderar el contenido generado por los usuarios, como la información publicada en listados de socios y reseñas de clientes.

- **Políticas:** Todo el contenido debe cumplir con la Política de contenido, las Pautas de revisión y los Términos comerciales de Treatwell.
- **Moderación proactiva:** Identificamos contenido potencialmente infractor mediante auditorías periódicas de contenido seleccionado, prestando especial atención a ubicaciones o recintos con menos de 45 días de actividad. Estas auditorías se registran en nuestros informes internos de GSheet y Salesforce.
- **Moderación reactiva:** Los usuarios y terceros pueden denunciar contenido potencialmente ilegal o infractor a través de nuestro chat dedicado, que se encuentra en nuestro sitio web y aplicación y es de fácil acceso para los usuarios o miembros del público.
- **Revisión humana:** El contenido marcado es revisado por personal capacitado para garantizar la precisión y la comprensión del contexto antes de tomar las acciones finales.

3. Órdenes recibidas de las autoridades de los Estados miembros

Treatwell cumple con las órdenes legales de las autoridades de los Estados miembros de la UE para actuar contra contenido ilegal o proporcionar

información específica relacionada con el perfil de Marketplace de un establecimiento.

| Tipo de orden de un Estado miembro | Número total | Estados miembros de la UE (desglose) |
|---|---------------------|--|
| Órdenes para actuar contra contenidos ilegales | 0 | Alemania Austria Irlanda Lituania Francia Italia España Países Bajos Bélgica Portugal Grecia |
| Órdenes de proporcionar información | 0 | Alemania Austria Irlanda Lituania Francia Italia España Países Bajos Bélgica Portugal Grecia |

4. Avisos y acciones (Artículo 16)

Esta sección detalla los avisos enviados por los usuarios o denunciantes confiables con respecto a contenido potencialmente ilegal a través de nuestros mecanismos de notificación y acción.

| Tipo de contenido denunciado | Avisos totales | Acción tomada (Eliminación/Restricción) |
|-------------------------------------|-----------------------|--|
| | | |

| | | |
|---|----|----|
| Infracción de propiedad intelectual | 3 | 3 |
| Contenido difamatorio o de odio | 3 | 3 |
| Reseñas falsas o no auténticas | 17 | 14 |
| Otros (Servicios no autorizados, etc.) | 4 | 3 |

5. Moderación de contenido por iniciativa propia

Treatwell supervisa de forma proactiva la plataforma para garantizar el cumplimiento de nuestras pautas y proteger la confiabilidad del mercado.

| Categoría de infracción | Restricciones de visibilidad | Suspensiones de cuentas |
|--|------------------------------|-------------------------|
| Contenido no auténtico o spam | 5 | 4 |
| Actividad comercial no autorizada | 100 | 102 |
| Contenido ilegal (seguridad infantil) | 0 | 1 |

6. Manejo de quejas y apelaciones

Los usuarios cuyo contenido haya sido eliminado o cuyas cuentas hayan sido restringidas tienen derecho a apelar la decisión de Treatwell a través de nuestro sistema interno de manejo de quejas.

| Métrico | Número |
|---|--------|
| Total de apelaciones presentadas | 0 |
| Decisiones confirmadas (sin cambios) | 0 |
| Decisiones revocadas (Acción revocada) | 0 |
| Tiempo medio de decisión | N / A |

Solución extrajudicial de controversias: También se informa a los usuarios de su derecho a buscar soluciones a través de organismos de resolución extrajudicial de disputas certificados. Durante este período, no se remitieron casos a dichos organismos.

7. Uso de medios automatizados para la moderación de contenidos

En 2024, Treatwell no utilizó tecnología automatizada para la moderación de contenido. Todas las acciones de moderación son realizadas manualmente por nuestros equipos especializados para garantizar la precisión y la comprensión del contexto.

8. Capacitación y recursos

Para garantizar una moderación consistente y justa, Treatwell invierte en:

- **Equipos dedicados:** Equipos especializados de contenido y atención al cliente.
- **Capacitación de personal:** El personal recibe capacitación mediante módulos en línea que explican las directrices. Esto se complementa con aprendizaje inicial con colegas y reuniones mensuales de sincronización.

- **Seguro de calidad:** Los especialistas son auditados mensualmente para garantizar su alineación con nuestros estándares.
- **Recursos internos:** Planes de acción y flujos de trabajo estandarizados que están sujetos a revisión interna periódica