

DSA – Sistemi di raccomandazione

Regolamento Europeo sui Servizi Digitali (Digital Service Act – DSA)

Il Regolamento (UE) 2022/2065, meglio noto come *Digital Service Act* (di seguito solo “DSA”), nasce per offrirti un ambiente online sicuro, trasparente e affidabile, in cui i tuoi diritti siano tutelati.

Noi di Unieuro ci impegniamo ogni giorno a rispettare questi principi e a garantirti la migliore esperienza possibile sul nostro sito e-commerce www.unieuro.it e sull’app “Unieuro” (di seguito anche cumulativamente “Sito”).

Sistemi di raccomandazione

Per offrirti un’esperienza più personalizzata, utilizziamo sul nostro Sito dei sistemi di raccomandazione al fine di proporti prodotti e offerte il più pertinenti possibile con le tue preferenze di acquisto e i tuoi comportamenti di navigazione sul nostro Sito. Anche se non hai un account, se hai accettato i cookie negli ultimi 90 giorni, il sistema memorizza un identificativo per poterti mostrare i sistemi citati sopra.

L’obiettivo è agevolare le tue decisioni di acquisto, nonché permetterti di compiere scelte informate per garantirti un’esperienza quanto più simile possibile a quella presso i nostri punti vendita.

Trasparenza dell’algoritmo

Il nostro sistema di raccomandazione si basa su modelli di intelligenza artificiale. Per questo motivo, pur impegnandoci a garantire la massima accuratezza, non possiamo escludere che si verifichino errori occasionali come informazioni inesatte, fuorvianti o inventate (c.d. *allucinazioni*). Ti invitiamo quindi a verificare sempre le informazioni riportate sui prodotti prima dell’acquisto.

Come funzionano i sistemi di raccomandazione

I sistemi di raccomandazione non funzionano tutti allo stesso modo; infatti, sul nostro Sito sono presenti diversi modelli di algoritmi di intelligenza artificiale, ognuno con un criterio specifico:

- **Modello 1:** suggerisce prodotti sulla base di ciò che hai visualizzato, acquistato o cercato sul sito o sull’app Unieuro negli ultimi 90 giorni.
- **Modello 2:** suggerisce gli articoli che frequentemente vengono acquistati da altri utenti insieme a quelli già nel tuo carrello o a quelli che hai acquistato negli ultimi 90 giorni.
- **Modello 3:** propone prodotti che potrebbero interessarti, sulla base dei tuoi dati di navigazione che hanno mostrato un interesse particolare per una tipologia di prodotti che hai visualizzato o acquistato negli ultimi 90 giorni (es. hai cliccato o cercato una lavastoviglie allora è probabile che ti compaia tra i raccomandati delle lavastoviglie o prodotti associati ad essa).
- **Modello 4:** consiglia offerte e promozioni disponibili al momento sul Sito.
- **Modello 5:** suggerisce prodotti del catalogo Unieuro che presentano caratteristiche simili a quelli da te recentemente consultati (ad esempio marca, fascia di prezzo, categoria ecc.).

Per renderti l’esperienza ancora più utile e meno ripetitiva, i modelli sopra indicati considerano anche:

- **Storico degli acquisti:** i prodotti che hai acquistato negli ultimi 90 giorni hanno maggiore probabilità di essere mostrati tra i suggerimenti;
- **Acquistati frequentemente insieme:** suggerisce articoli che altri utenti solitamente acquistano insieme ai prodotti che hai inserito nel carrello o acquistato negli ultimi 90 giorni;

- **Contesto della pagina:** le raccomandazioni che visualizzi nella pagina prodotto sono influenzati dal prodotto in questione e le sue categorie associate;
- **Canale e dispositivo di navigazione:** le raccomandazioni sono influenzate anche dal canale di navigazione (web o mobile) e la marca del dispositivo che stai utilizzando per la navigazione sul Sito (ad esempio Apple, Samsung,).

Prodotti consigliati in base al marchio

In alcune parti del Sito, le raccomandazioni visualizzate sulla base dei modelli e delle personalizzazioni già sopra descritti potrebbero tenere in considerazione anche il marchio degli articoli che stai guardando o acquistando secondo criteri commerciali che seguono le seguenti regole:

- Se stai visualizzando o acquistando un prodotto di un determinato marchio, nella pagina del prodotto o in anteprima carrello, i modelli di raccomandazione potrebbero essere applicati prevalentemente o esclusivamente ad altri prodotti dello stesso marchio.
- Se il tuo carrello contiene solo prodotti di un medesimo marchio, i modelli di raccomandazione potrebbero essere applicati prevalentemente o esclusivamente ad altri prodotti dello stesso marchio.

Queste raccomandazioni non limitano la tua possibilità di cercare, confrontare o acquistare liberamente prodotti di qualsiasi marchio disponibili sul Sito.

Come riconoscere le raccomandazioni

I nostri sistemi di raccomandazione sono facilmente riconoscibili, infatti si trovano in diversi punti del sito, all'interno di caroselli con titoli accompagnati da un'icona informativa. Cliccando sull'icona, si apre una finestra che spiega che i prodotti mostrati sono consigliati tramite un sistema di raccomandazione basato sull'intelligenza artificiale.

Puoi trovare queste sezioni nelle seguenti aree del sito:

- **Homepage:** trovi due sezioni di raccomandazioni, ognuna basata su un modello diverso.
- **Pagina Prodotto (PDP):** nella pagina dedicata a un singolo prodotto troverai due sezioni di raccomandazioni basate su modelli differenti.
- **Anteprima Carrello:** quando visualizzi i prodotti che stai per acquistare, vedrai una sola sezione di raccomandazioni.
- **Carrello:** anche qui, vicino ai prodotti che hai scelto, troverai una sola sezione di raccomandazioni.

Trattamento dei dati personali

I criteri sopra elencati possono comportare il trattamento di alcuni dati personali legati esclusivamente alle tue interazioni con il Sito, i quali verranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della Direttiva E-Privacy.

Per maggiori informazioni su tale trattamento dei dati personali puoi consultare, in ogni momento, la Cookie Policy disponibile al seguente link www.unieuro.it/online/utilizzo-dei-cookies. Tramite il “Centro Preferenze sulla privacy” , indicato nella Cookie Policy e sempre disponibile nel footer del nostro Sito, potrai revocare, in qualsiasi momento, in tutto o in parte le tue scelte di consenso sui cookie espresse in precedenza.

Tutte le informazioni richieste dall'art. 13 GDPR, invece, sono disponibili nella privacy policy disponibile al seguente link www.unieuro.it/online/privacy-policy-assistenza-clienti .

Condizioni Generali di vendita

Per maggiori informazioni sulle nostre condizioni di vendita sono consultabili al link www.unieuro.it/online/condizioni-di-vendita

Segnalazione di contenuti illegali

Ai sensi dell'art. 16 DSA, se noti tra i suggerimenti o i contenuti mostrati dal nostro sistema di raccomandazione qualcosa che ritieni **illegale** – ad esempio perché mostra una tipologia di prodotti non consentiti, messaggi offensivi o violazioni di dati personali – puoi segnalarli in lingua italiana o in lingua inglese tramite l'indirizzo e-mail dedicato al servizio clienti in lingua italiana, indicando:

- **Motivazione dettagliata:** una spiegazione chiara e completa dei motivi per cui le informazioni che hai segnalato costituiscono contenuti illegali;
- **Ubicazione elettronica del contenuto:** l'indirizzo o gli indirizzi Link o URL esatti del contenuto, insieme ad eventuali informazioni aggiuntive che ci permettano di individuare il contenuto illegale in modo chiaro, in relazione al tipo di contenuto e al servizio di memorizzazione utilizzato;
- **Dichiarazione di buona fede:** una dichiarazione con cui confermi di essere convinto, in buona fede, dell'esattezza e della completezza delle informazioni e delle dichiarazioni fornite.

Comunicazione per le Autorità

Ai sensi dell'art. 11 del DSA il punto di contatto unico dedicato alle comunicazioni in lingua italiana o in lingua inglese dirette con le autorità competenti (autorità degli Stati membri, la Commissione Europea, il Comitato Europeo dei servizi digitali) in lingua italiana è il seguente indirizzo e-mail: dsa.compliance@unieuro.com.