

**ПРИВИЛЕГИРОВАНО И ПОВЕРИТЕЛНО**

# Кодекс за поведение на Snap

Приложим в целия Европейски съюз и Европейското икономическо пространство  
съгласно прилагането на *Нидерландския закон за медиите на Директивата за аудиовизуалните медийни услуги*



Декември 2024 г.

# Съдържание

|                                                                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Предговор.....</b>                                                                                                                                                            | <b>3</b>  |
| <b>1. Въведение.....</b>                                                                                                                                                         | <b>3</b>  |
| <b>2. Защита на непълнолетни лица.....</b>                                                                                                                                       | <b>4</b>  |
| 2.1 Цел .....                                                                                                                                                                    | 4         |
| 2.2 Мерки .....                                                                                                                                                                  | 4         |
| 2.3 Мерки за мониторинг и оценка .....                                                                                                                                           | 6         |
| <b>3. Защита на широката общественост от подбуждане на насилие и омраза срещу конкретни групи и престъпления, свързани с детска порнография, тероризъм, расизъм и ксенофобия</b> | <b>9</b>  |
| 3.1 Цел .....                                                                                                                                                                    | 9         |
| 3.2 Мерки .....                                                                                                                                                                  | 9         |
| 3.3 Мерки за мониторинг и оценка .....                                                                                                                                           | 12        |
| <b>4. Ограничения за реклама.....</b>                                                                                                                                            | <b>13</b> |
| 4.1 Цел .....                                                                                                                                                                    | 13        |
| 4.2 Мерки .....                                                                                                                                                                  | 14        |
| 4.3 Мерки за мониторинг и оценка .....                                                                                                                                           | 15        |
| <b>5. Подходящи мерки.....</b>                                                                                                                                                   | <b>16</b> |
| <b>6. Мерки за надзор и одити.....</b>                                                                                                                                           | <b>20</b> |
| Рамка за риска в платформата .....                                                                                                                                               | 20        |
| Функция за вътрешно съответствие и одити .....                                                                                                                                   | 21        |
| <b>7. Надзор и прилагане на Кодекса на Snap.....</b>                                                                                                                             | <b>21</b> |

# Предговор

**В Snap мисията ни е да допринасяме за човешкия прогрес, като даваме възможност на хората да изразяват себе си, да живеят в момента, да опознават света и да се забавляват заедно.**

Нашите платформи за споделяне на видеоклипове, които са предмет на настоящия Кодекс за поведение, са част от Snapchat; приложение, предназначено за хора на възраст от 13 години нагоре, които го използват предимно, за да говорят с близките си приятели, подобно на начините, по които взаимодействат в реалния живот.

Дори докато Snap расте и се сблъсква с нови възможности и предизвикателства, ние оставаме основани на добротата. Нашите инженери, дизайнери, продуктови мениджъри и други членове на екипа изграждат нашите продукти и услуги, за да обслужват хората. Благосъстоянието на общността информира нашето вземане на решения, което от своя страна създава повече стойност за нашия бизнес в дългосрочен план.<sup>1</sup>

## 1. Въведение

Целта на настоящия Кодекс за поведение („Кодексът“) е да опише как Snap спазва задълженията си съгласно Нидерландския закон за медиите („DMA“) и Директива (ЕС) 2010/13 (изменена с Директива (ЕС) 2018/1808 (Директивата за аудио-визуалните медийни услуги или „AVMSD“)). Кодексът е приложим в целия Европейски съюз, както и в Европейското икономическо пространство. Snap е доставчик на „услуга на платформа за споделяне на видеоклипове“ („ПСВ“) съгласно член 1, параграф 1, буква „аа“ от AVMSD.

Съгласно член 3а.3, параграф 1 от DMA и член 28б, параграфи 1 и 2 от AVMSD, целите на Snap съгласно настоящия Кодекс са да предприема подходящи мерки за:

- защита на непълнолетните лица от ЕС от програми, видеоклипове, генерирани от потребители, и аудио-визуални търговски комуникации в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, които могат да увредят тяхното физическо, умствено или морално развитие;
- защита на широката общественост в ЕС от програми, генерирани от потребители видеоклипове и аудио-визуални търговски комуникации в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, съдържащи:
  - подбуждане на насилие или омраза, насочени срещу група лица или член на група, основана на някое от основанията, посочени в член 21 от Хартата;
  - съдържание, чието разпространение представлява дейност, която е криминално престъпление съгласно правото на Съюза, а именно публично подбуждане към извършване на терористично престъпление, посочено в член 5 от Директива (ЕС) 2017/541, престъпления, свързани с детска порнография, посочени в член 5, параграф 4 от Директива 2011/93/ЕС на Европейския парламент и на Съвета (\*) и престъпления, свързани с расизъм и ксенофобия, посочени в член 1 от Рамковото решение 2008/913/ПВР.

---

<sup>1</sup> Вижте нашия [Доклад на Citizen Snap](#) за повече подробности.

- спазване на изискванията, посочени в член 9, параграф 1 по отношение на аудио-визуалните търговски комуникации, достъпни за широката общественост в ЕС, които не се предлагат, продават или организират от Snap.

Раздели 2, 3 и 4 от настоящия Кодекс предоставят дълбоко вникване в обхвата на всяка от категориите на съдържанието: важноста на защитата на непълнолетните лица, борбата с речта на омразата, терористично съдържание, материали за сексуално малтретиране на деца и подходящи за възрастта и ненарушаващи реклами. Това включва:

- Раздели 2.1, 3.1 и 4.1, които описват нашите цели
- Раздели 2.2, 3.2 и 4.2, които описват мерките, които предприемаме в съответствие с тези, препоръчани в член 3а.3, параграф 2 от DMA и член 28б, параграф 3 от AVMSD, които включват безопасност чрез дизайн, проактивно модерирание на съдържание, ресурси за безопасност за нашата общност и нашия процес на прилагане.
- Раздели 2.3, 3.3 и 4.3, които описват нашите методи за оценка за измерване на това дали нашите цели се постигат.

[Раздел 5](#) от настоящия Кодекс предоставя всеобхватно обобщение на мерките, приложени от Snap, съгласно член 3а.3, параграф 2 от DMA и член 28б, параграф 3 от AVMSD. [Раздел 6](#) описва нашите мерки за надзор и одит съгласно член 3а.3, параграф 3, буква „а“ от DMA. [Раздел 7](#) описва как Кодексът за поведение на Snap се наблюдава и прилага, съгласно член 3а.3, параграф 3, буква „а“ от DMA.

## 2. Защита на непълнолетни лица

*(Член 28б, параграф 1, буква „а“ от AVMSD)*

### 2.1 Цел

Приоритетът на Snap е защита на безопасността и благосъстоянието на нашите потребители, като същевременно гарантираме, че имат положителен опит онлайн, особено нашите потребители тийнейджъри на възраст между 13 и 17 години. Поверителност, безопасност и сигурност са ключови ценности в основата на нашето стойностно предложение за потребителите ни. Без мерки за предотвратяване на вреда, непълнолетни лица могат да бъдат изложени на съдържание, което може да увреди тяхното здравословно, физическо, умствено и морално развитие.

### 2.2 Мерки

За да се предотврати разпространението на съдържание, което може да окаже вреда на здравето, физическото, умственото и моралното развитие на непълнолетни лица, Snap е въвел редица мерки за цялата платформа, които са описани в [Раздел 5](#). В допълнение към тези мерки Snap е приложил специфични мерки за допълнителна защита на непълнолетни лица от излагане на този тип съдържание:

### *Snapchat е само за лица над 13 години*

Преди всичко, тийнейджърите трябва да потвърдят, че са на възраст най-малко 13 години, за да създадат акаунт в Snapchat. Когато акаунти са идентифицирани като потенциално принадлежащи на непълнолетен потребител, Snap действа бързо за разследване на акаунта и вземане на решение. Ако Snap обосновано определи, че потребителят е под 13 години, той ще премахне и изтрие акаунта. Потребител може да обжалва това действие за правоприлагане, като се свърже с нашия Екип за поддръжка на общността. Повече информация относно процеса на прилагане на мерки и обжалване на Snap можете да намерите [тук](#).

### *Ограничения за публикуване на публично съдържание*

- Ограничаваме начините, по които тийнейджъри могат да публикуват публично съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове.
- Стремим се да разпространяваме съдържание, създадено от тийнейджъри, сред други тийнейджъри и да ограничаваме широкото разпространение, за да избегнем случаите, в които потребители тийнейджъри привличат последователи, които не са на тяхната възраст.
- Когато по-млади тийнейджъри публикуват публично съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, ние крием техните имена като допълнителна предпазна мярка. Това намалява вероятността от редица рискове, включително тормоз и насилие, както и риска от негативни ефекти върху физическото и психичното здраве поради натиск за публикуване върху неподходящо свързани със злонамерени възрастни, които се стремят да участват в дейности, забранени в Snapchat (напр. CSEAI - изображения на сексуална експлоатация и злоупотреба с деца).
- Коментарите в нашата платформа за споделяне на видеоклипове се модерират автоматично за обиден език и са обект на докладване.

### *Достъп до публично съдържание*

- Нашите политики са написани с разбирането, че хора на възраст от 13 години могат да гледат публично съдържание и то следва да е подходящо за възрастта. Разполагаме с процеси за модерирание на генерирано от потребители съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, което нарушава нашите правила.
- Допълнително сме ограничили достъпа до внушаващо съдържание на тийнейджърски акаунти, което някои може да не сметнат за подходящо. Използваме комбинация от човешки преглед и машинно обучение за етикетиране на генерирано от потребители публично съдържание, което се счита за внушаващо, поради което не отговаря на условията за препоръка за акаунти на тийнейджъри в нашата платформа за споделяне на видеоклипове.
- Някои от нашите партньори за съдържание имат инструменти за определяне на съдържание за възраст от 18 и повече години по своя преценка, ако съдържанието не е подходящо за всички възрасти, но все пак трябва да спазват нашите правила относно подходящите категории съдържание в Snapchat.

Тези стъпки намаляват вероятността тийнейджъри да публикуват или да имат достъп до незаконно или нарушаващо правилата съдържание или съдържание, което може да повлияе негативно на техните права, сигурност и здраве в нашата платформа за споделяне на видеоклипове.

#### *Ресурси за благосъстояние и безопасност*

Snapchat предлага функции за благосъстояние, предназначени да образуват и дават възможност на членовете на общността на Snapchat за подкрепа на приятели, които може да се борят със своето социално или емоционално благополучие. Тези функции включват съдържание „[Here For You](#)“, разработено съвместно от Snap и доверени външни партньори с цел образование на потребителите на Snapchat относно важността на психичното здраве и начините за търсене на подкрепа. Нашите [специфични за всяка държава ресурси за безопасност](#) също предоставят на потребителите на Snapchat допълнителна информация относно ресурсите, които са налични за тях в тяхната държава. Например в Нидерландия предоставяме номера на горещата линия Helpwanted, 113 за превенция на самоубийство, Mind и Join Us.

#### *Семеен център*

Както е описано в [Раздел 5](#), нашият инструмент за родителски надзор в приложението, "Семеен център", предоставя на родителите, лицата, които се грижат за деца, и други доверени възрастни определена видимост и контрол, като включително им дава възможност да ограничават чувствително съдържание, препоръчано за техните тийнейджъри в нашата платформа за споделяне на видеоклипове. Родителите също могат лесно да докладват акаунти, които може да са в нарушение на нашите Насоки на Общността, и да имат достъп до полезни ресурси директно в приложението.

#### *Докладване*

Както е описано в [Раздел 5](#), тийнейджъри могат да докладват за нарушаващо правилата съдържание или в приложението, или чрез нашия Сайт за поддръжка на Snapchat. Определени опции за докладване са специално пригодени за защита на непълнолетни лица. Например опцията за докладване „Те разпространиха/ заплашват да разпространят моите голи снимки.“ е предназначена за улеснение на тийнейджърите да разбират случаи, за които се докладва.

#### *Прилагане на нашите условия*

Считаме, че е важно нашите политики да насърчават последователно и справедливо правоприлагане. Поради тази причина разглеждаме комбинация от фактори за определяне на подходящите санкции за нарушения на Насоките на Общността, които могат да увредят здравето, физическото, умственото и моралното развитие на непълнолетни лица. Най-важните от тези фактори са сериозността на вредата и всички предишни случаи на нарушения от страна на съответния потребител на Snapchat. Прилагаме система на забележки, която гарантира, че Snap прилага политиките си последователно и то по начин, който осигурява предупреждение и възпитава потребителите, които нарушават нашите Насоки за Общността. За повече информация, моля, прочетете [Модериране, прилагане на мерки и обжалвания в Snapchat | Обяснение на Насоките на Общността](#).

## 2.3 Мерки за мониторинг и оценка

Наблюдаваме и оценяваме ефективността на нашите мерки чрез няколко количествени и качествени показателя.

#### *Мерки за количествен мониторинг и оценка*

Нашите мерки за количествен мониторинг и оценка за защита на тийнейджъри, които имат достъп до нашата платформа за споделяне на видеоклипове, включват:

(1) Тестове за разпространение.

- (a) **Наблюдение:** Ежедневно публично съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове се избира на случаен принцип и се проверява от екип от човешки модератори. Това е текущо упражнение за оценка на разпространението на редица категории съдържание, които могат да увредят здравето, физическото, умственото и моралното развитие на непълнолетни лица. Тези категории включват, наред с другото, тормоз и малтретиране, самонараняване и самоубийство, представяне за хора, оръжия и наркотици. Нарушаващо правилата съдържание се регистрира за оценка и се изпраща и на съответните екипи за преглед и правоприлагане според случая.
- (b) **Оценка:** Задаваме целеви проценти на разпространение на нарушения на правилата (PVP), които очакваме за публично съдържание, достъпно за непълнолетни лица от ЕС, в нашата платформа за споделяне на видеоклипове: а) за всяка от нашите вреди от по-високо ниво и б) като цяло, във всички наши категории вреда. На тримесечие докладваме вътрешно въз основа на извадково съдържание за период от 90 дни за разпространение на нарушения на правилата (PVP), разбити по категории вреда, за да оценим дали постигаме нашите цели.

(2) Внушаващо съдържание.

- (a) **Наблюдение:** Проверяваме степента, в която публично съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове е прегледано за внушаващо съдържание, за да можем да сме сигурни, че това внушаващо съдържание не е достъпно за тийнейджъри в нашата платформа за споделяне на видеоклипове.
- (b) **Оценка:** Задаваме целеви проценти на преглед, които очакваме за публично съдържание, достъпно за непълнолетни лица от ЕС, в нашата платформа за споделяне на видеоклипове. На тримесечие докладваме вътрешно за процента на публично съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, който е прегледан, за да установим дали постигаме нашите цели.

(3) Докладване.

- (a) **Наблюдение:** Проверяваме времето, което е необходимо, преди докладвано съдържание да отговаря на нашите вреди с по-висок приоритет, да бъде преразгледано и, ако е уместно, премахнато, за да можем да сме сигурни, че такова докладвано съдържание се премахва бързо от достъп до тийнейджъри в нашата платформа за споделяне на видеоклипове.
- (b) **Оценка:** Задаваме цели за средното време, което ни е необходимо, когато получаваме доклади в приложението за публично съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, което попада в нашите категории на вреда с по-висок приоритет, и преглеждаме това съдържание и го премахваме, ако се потвърди, че попада в нашите категории на вреда с по-висок приоритет. На шест месеца докладваме вътрешно за медианното време за всяка категория вреда с по-висок приоритет, за да преценим дали постигаме нашите цели.

### *Мерки за качествен мониторинг и оценка*

Нашите мерки за качествен мониторинг и оценка за защита на тийнейджъри, които имат достъп до публично съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, включват:

- (1) Изследвания.** Провеждаме изследвания ежегодно, за да получим представа за това как младите хора се справят във всички платформи, услуги и устройства, а не само в Snapchat. Нашето характерно проучване, Индексът за цифрово благосъстояние на Snap (DWBI), включва перспективи от повече от 6 000 тийнейджъри (на възраст 13 - 17 години) и млади възрастни (на възраст 18 - 24 години), както и от 3 000 родители на тийнейджъри на възраст между 13 и 19 години в Австралия, Франция, Германия, Индия, Обединеното кралство и САЩ. Изследването се публикува ежегодно в Деня за безопасен интернет през февруари. Нашият [\(DWBI\)](#) за 2022 г. измери онлайн психологическо благосъстояние на Поколение Z. Резултатите от това встъпително проучване помогнаха за информираното развитие на [Семейния център](#) на Snap. Нашето [проучване](#) от 2023 г. включва по-дълбоко вникване в онлайн „сексуално изнудване“ на тийнейджъри и млади възрастни. [Блог](#), в който подробно се описват конкретните констатации от изследвания на сексуално изнудване и съответните действия на платформата на Snap, е публикуван на уебсайта на WeProtect Global Alliance. В отговор на изследователското проучване Snap публикува нови епизоди на нашата серия [Safety Snapshot](#), фокусирани върху сексуалните рискове и вреди, представяйки специално модул за финансово сексуално изнудване.
- (2) Консултативен съвет за безопасност на Snap („SAB“)<sup>2</sup>.** SAB включва трима членове, които са млади възрастни и застъпници на младежта. Избрахме тези кандидати, за да гарантираме, че Съветът има готов достъп до всички важни „младежки гласове“ и гледни точки; за да гарантираме, че част от Съвета включва ангажирани потребители на Snapchat; и защото се стремим да балансираме професионални възгледи с практически перспективи от основен демографски характер на общността на Snapchat. В допълнение към кохортата на SAB на Snap Snap редовно се консултира с елитна група от около 40 експерти по безопасност от цял свят. Тази група предложи важна обратна връзка преди стартирането на Семейния център, като направи значителен принос, който е отразен в окончателния набор от функции на Семейния център и в последващи актуализации. Членовете на тази група са консултирани и преди добавянето на Контроли на съдържание в Семейния център в началото на 2023 г.
- (3) Съвет за цифрово благосъстояние.** Оценяваме участието и възгледите на нашите потребители тийнейджъри. Нашият [Съвет за цифрово благосъстояние](#) е програма за избрани тийнейджъри на възраст между 13 и 16 години, които се срещат редовно, за да споделят своите идеи за продължаване на действията за превръщането на Snapchat в по-безопасно, по-здравословно и по-приятно място за творчество и свързване с приятели.

---

<sup>2</sup> Консултативен съвет за безопасност („SAB“) представлява членове от разнообразни географски райони, дисциплини, свързани с безопасността, и области на експертиза. SAB е разработен, за да образова, предизвиква, идентифицира проблеми и съветва Snap за това как най-добре да поддържа общността на Snapchat в безопасност и да балансираме външния пейзаж, доминиран от онлайн вреди. Когато е уместно, SAB предоставя обратна връзка за нови продукти, функции, политики и инициативи, преди да бъдат стартирани или публикувани. SAB се събира три пъти годишно.



- (4) Функция за вътрешно съответствие на Snap.** Както е описано в Раздел 6, Функцията за вътрешно съответствие на Snap се събира ежемесечно за надзор и мониторинг на съответния контроли, свързани със защитата на непълнолетни лица.

### 3. Защита на широката общественост от подбуждане на насилие и омраза срещу конкретни групи и престъпления, свързани с детска порнография, тероризъм, расизъм и ксенофобия

*(Член 28б, параграф 1, буква „б“ от AVMSD и член 28б, параграф 1, буква 1„в“ от AVMSD)*

#### 3.1 Цел

Като част от своите по-широки цели извън обхвата на настоящия Кодекс Snap се ангажира да защитава широката общественост от трите категории, идентифицирани в членове 28б, параграф 1, буква „б“ и буква „б“ от AVMSD:

- Изображения на сексуална експлоатация и малтретиране на деца („CSEAI“), които са особено сериозно престъпление, което нарушава правата на децата и има далечни и сериозни вредни последици за живота на своите жертви.<sup>3</sup>
- Терористично съдържание, включително подбуждане на извършване на терористично престъпление и използване за радикализация, набиране, разпространение на пропаганда, комуникация и мобилизация във връзка с тероризма, което се счита за сериозен риск за гражданите и за обществото като цяло<sup>4</sup>.
- Реч на омразата, която може да приеме много опасни различни форми и може да бъде разпространявана много бързо и широко в интернет, включително в платформи за споделяне на видеоклипове.

Без мерки за защита на обществеността признаваме, че съдържание на CSEAI, тероризъм и реч на омразата може да е достъпно за широката общественост в ЕС в платформата за споделяне на видеоклипове на Snap и поради това сме предприели мерките по-долу за постигане на нашата цел.

#### 3.2 Мерки

За защита на обществеността от съдържание на CSEAI, тероризъм и реч на омразата:

- Snap е въвел редица мерки за цялата платформа, които са описани в [Раздел 5](#). По-точно:

---

<sup>3</sup> Европейска комисия, Стратегия на ЕС за по-ефективна борба със сексуално насилие на деца (COM(2020)607 окончателен), url, 24 юли 2020 г.; Съвет на Европа, Европейски ден за защита на децата от сексуална експлоатация и сексуално насилие", url, актуализиран през октомври 2016 г.

<sup>4</sup> Европейска комисия, Терористично съдържание онлайн, [url](#).

- Условията на Snap забраняват вредно съдържание, включително съдържание на CSEAI, тероризъм и реч на омразата.
  - Публичното съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове преминава през автоматично модерирание и/или преглед от човек, преди да е допуснато за разпространение сред широка аудитория, и Snap предприема мерки за гарантиране, че съдържанието не е широко разпространено, без да е обект на човешки преглед. Нашият глобален екип за модерирание преминава обучение и разглеждаме всички членове на екипа, които са в челните линии на прегледа и модерирането на съдържание в Snapchat, за цифрови първи респонденти, чието благосъстояние е приоритетно. Например модераторите могат да изберат да се откажат от работен поток, ако вече не се чувстват комфортно със съдържанието.
  - Подходът на Snap за поверителност и безопасност чрез дизайна има за цел да намали вероятността от вредно съдържание в Snapchat. Например публичното съдържание в Snapchat като цяло е ефимерно по своето естество и Snapchat не предлага отворена емисия с новини, в която непроверени издатели или физически лица имат възможност да излъчват вредно съдържание.
  - Нашият инструмент за докладване в приложението позволява на потребителите на Snapchat да докладват директно за съдържание на CSEAI, тероризъм, реч на омразата и дейности, които подкрепят тероризма или насилствения екстремизъм.
- Програмата за сигнализиране на нередности на Snap помага на организации с нестопанска цел, неправителствени организации (НПО), избрани правителствени агенции и партньори за безопасност, като използват специален канал за докладване на съдържание, което нарушава Насоките на Общността на Snapchat. В допълнение към предоставянето на специфичен канал за докладване Програмата за сигнализиране на нередности ни позволява и да изграждаме силни взаимоотношения с доверени податели на сигнали за нередности. Snap използва нашите силни отношения с доверени податели на сигнали, за да дава актуализации на безопасността на продуктите, да насърчава популяризирането на нашите инструменти за безопасност и да предоставя ресурси за безопасност (като връзки към нашия [Център за безопасност](#)).
  - Както е описано в [Раздел 5](#), потребителите на Snapchat могат да ни докладват за съдържание чрез опциите за докладване в приложението и всеки може да подаде доклад чрез Сайта за поддръжка на Snapchat. Докладите се преглеждат от нашия екип, който работи 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, и нарушаващото правилата съдържание или акаунти подлежат на правоприлагане, както е описано по-долу. Стремим се да преглеждаме и отговаряме на доклади на потребителите възможно най-скоро и информираме докладчика за всички действия, предприети в резултат на доклада.
  - В допълнение към горепосочените мерки за цялата платформа Snap е въвел редица специфични мерки:
    - За съдържание на CSEAI:
      - Като използват Snapchat, потребителите на Snapchat изрично се съгласяват съгласно нашите условия да не публикуват, запазват, изпращат, препращат, разпространяват или искат голо или изрично сексуално съдържание,

включващо лица под 18 години (това включва изпращане или запазване на такива свои изображения).

- Snap проактивно сканира съдържание, което е качено в Snapchat, срещу хеш списъци с известни CSEAI, като използва PhotoDNA и Google CSAI Match.
  - Нашите [специфични за всяка държава ресурси за безопасност](#) предоставят на потребителите на Snapchat допълнителна информация за ресурсите, които са налични за тях в тяхната държава. Например в Нидерландия предоставяме националната гореща линия за нежелано онлайн поведение, като сексуална експлоатация на непълнолетни лица.
  - Нашата [серия Safety Snapshot](#) се фокусира върху сексуалните рискове и вреди и специално включва модул за финансово сексуално изнудване.
  - Snap има силни отношения с доверени податели на сигнали, за да доведат тези и други видове вреди до вниманието на нашите Екипи за доверие и безопасност и да предоставят обратна връзка за нашата услуга.
- За съдържание на реч на омразата:
    - Работим с експерти в тази област, като Saferinternet.at в Австрия, Licra във Франция и Hate Aid в Германия, наред с други, за да подпомогнем идентифицирането на реч на омразата, и разшириме нашето определение за реч на омразата в нашите [Насоки на Общността](#), включително както незаконна, така и законна, но вредна реч. Поради това определението на Snap за реч на омразата е по-приобщаващо от правното определение на AVMSD за реч на омразата, защото Snap иска да се справи и с вредната (но) законна реч.
    - Нашите [специфични за всяка държава ресурси за безопасност](#) също предоставят на потребителите на Snapchat допълнителна информация за ресурсите, които са налични за тях в тяхната държава. Предоставяме и на тийнейджъри [ресурси за безопасност](#). Например в Нидерландия предоставяме достъп до Helpwanted, национална гореща линия за потребителите на Snapchat, които докладват за текст, изображения или видеоклипове, които могат да са обидни за определени групи.

#### *Прилагане на нашите условия*

Когато Snap разбере, че съдържание на CSEAI, тероризъм или реч на омразата присъства в неговата платформа за споделяне на видеоклипове, Snap разполага с екипи за предприемане на подходящи правоприлагащи действия:

- В случай на CSEAI, потвърден от нашите екипи, премахваме съдържанието, предприемаме подходящи правоприлагащи действия срещу акаунта и докладваме за съдържание на Националния център за изчезнали и експлоатирани деца („NCMEC“). Нашето [Обяснение на сексуално съдържание | Насоките на Общността](#) обяснява какво е покрито от CSEAI и предоставя повече подробности за нашия подход за прилагане на CSEI.
- Нашето [Обяснение на насаждащо омраза съдържание, тероризъм и насилствен екстремизъм | Насоките на Общността](#) обяснява какво е покрито като терористично съдържание и предоставя повече подробности за нашия подход за правоприлагане при терористично

съдържание. Когато терористично съдържание е потвърдено от нашите екипи, Snap премахва съдържанието, деактивира акаунти и докладва на правоприлагащите органи, според случая.

- В случай на съдържание на реч на омразата, потвърдена от нашите екипи, премахваме съдържанието, а не потребителите, които участват в повтарящи се или груби нарушения, се прекратява достъпът до акаунта им. Например, ако потребител на Snapchat игнорира известието в приложението за нарушаване правилата, свързани с реч на омразата и продължава да нарушава нашата политика, ще предприемем действия на ниво акаунт; или ако насаждащото омраза съдържание включва специфична заплаха за предстоящо насилие, тежестта на нарушението ще доведе до правоприлагане на ниво акаунт за първото нарушение. Като допълнителна мярка насърчаваме потребителите на Snapchat да блокират всички потребители, които ги карат да се чувстват несигурно или неудобно. Нашето [Обяснение на насаждащо омраза съдържание, тероризъм и насилствен екстремизъм | Насоките на Общността](#) обяснява какво е покрито от съдържание с реч на омраза и предоставя повече подробности за нашия подход за правоприлагане за съдържание с реч на омраза.

### 3.3 Мерки за мониторинг и оценка

Наблюдаваме и оценяваме ефективността на нашите мерки за защита на широката общественост от публично съдържание на CSEAI, тероризъм и реч на омраза в нашата платформа за споделяне на видеоклипове чрез няколко количествени и качествени мерки.

Нашите мерки за количествен мониторинг и оценка са следните:

- (1) Тестове за разпространение.
  - (a) **Наблюдение:** Както бе споменато по-горе, публично съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове се избира ежедневно на случаен принцип и се проверява от екип от човешки модератори. Това е текущо упражнение за оценка на разпространението на съдържание на CSEAI, тероризъм и реч на омраза. Нарушаващо правилата съдържание се регистрира за оценка и се изпраща и на съответните екипи за преглед и правоприлагане според случая.
  - (b) **Оценка:** Задаваме целеви проценти на разпространение на нарушения на правилата (PVP), които очакваме за публично съдържание, достъпно за широката общественост, в нашата платформа за споделяне на видеоклипове за съдържание на CSEAI, тероризъм и реч на омраза. На тримесечие докладваме вътрешно въз основа на извадково съдържание за период от 90 дни за разпространение на нарушения на правилата (PVP) за CSEAI, тероризъм и реч на омразата, за да оценим дали постигаме нашите цели.
- (2) Докладване.
  - (a) **Наблюдение:** Проверяваме времето, което е необходимо, за да бъде премахнато съдържание, потвърдено като съдържание на CSEAI, тероризъм или реч на омраза, за да можем да сме сигурни, че такова докладвано съдържание се премахва бързо от

достъп до широката общественост в нашата платформа за споделяне на видеоклипове.

- (b) **Оценка:** Задаваме цели за средното време, което ни е необходимо, когато получаваме доклад в приложението за публично съдържание на CSEAI, тероризъм или реч на омраза в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, и преглеждаме това съдържание и го премахваме, ако е потвърдено като съдържание на CSEAI, тероризъм или реч на омраза. На шест месеца докладваме вътрешно за медианното време за всяка категория вреда с по-висок приоритет, за да преценим дали постигаме нашите цели.

Освен това подготвяме полугодишен (на всеки 6 месеца) [Доклад за прозрачност](#), който съдържа нашите данни за правоприлагане, свързани със съдържание на CSEAI, тероризъм или реч на омраза. Докладът включва броя на случаите със съдържание и акаунти, които са ни докладвани за нарушаване на нашите [Насоки на Общността](#) за CSEAI, тероризъм или реч на омраза, броя на случаите със съдържание, докладвано за нарушение на нашите Насоки на Общността за CSEAI, тероризъм или реч на омраза, на които сме наложили мерки, и процента на този брой случаи към общия брой на случаи със съдържание, за които сме наложили правоприлагане във всички категории вреда. Предоставяме и броя на акаунти, на които сме наложили мерки за нарушаване на нашите правила за CSEAI, тероризъм или реч на омразата, и медианното време за обработка.

Snap работи с NCMEC и други експерти по безопасността, за да научим за случаи на CSEAI и как те могат да се проявяват в нашата платформа, и да докладваме за такава вреда на съответните органи. Snap има силни отношения с доверени податели на сигнали, за да доведат тези и други видове вреди до вниманието на нашите Екипи за доверие и безопасност и да предоставят обратна връзка за нашата услуга.

Snap признава, че мерките и целите могат, когато е необходимо, да бъдат адаптирани. Например, откакто започнахме да тестваме разпространението на съдържание на CSEAI, тероризъм и реч на омраза сред публичното съдържание, достъпно чрез нашата платформа за споделяне на видеоклипове, разработихме значителни проактивни мерки за откриване и изкореняване на това съдържание, което доведе до значителни подобрения, потвърдени от последващи тестове за разпространение.

Данни от функцията за съответствие на Snap, описана в Раздел 6, се събират ежемесечно за надзор и мониторинг на съответните контроли, свързани с CSEAI, тероризъм или реч на омраза.

## 4. Ограничения за реклама

*(Член 286, параграф 2 и член 9 от AVMSD)*

### 4.1 Цел

Нашата цел е да гарантираме, че рекламите и търговското съдържание в Snapchat са подходящи и са в съответствие с приложимите закони, включително член 3а.3, параграф 1 от Нидерландския закон за медиите. Ето защо сме предприели мерките по-долу за предотвратяване на нарушаващи правилата реклами или търговско съдържание в Snapchat.

## 4.2 Мерки

Както е подробно посочено в [Раздел 5](#), рекламоделите, които изпращат реклами за показване в Snapchat, трябва да гарантират, че тези реклами са в съответствие с нашите [Рекламни политики](#), а потребителите на Snap, които изпращат съдържание в платформата на Snap, различно от реклами, предлагани от Snap, което е спонсорирано, популяризира или рекламира каквато и да е марка, продукти, стоки или услуги („търговско съдържание“), трябва да гарантират, че съдържанието е в съответствие с нашата [Политика за търговско съдържание](#), включително идентифициране на търговския характер на съдържанието. Както нашите Политики за рекламиране, така и Политиката за търговско съдържание забраняват подсъзнателни съобщения и изискват съдържанието да е в съответствие с приложимите закони, устава, укази, правила, правила за обществен ред, индустриални кодекси и разпоредби, както и с [Общите условия](#) на Snap и [Насоките на Общността](#).

В допълнение към нашите условия и правила търговското съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове преминава през автоматично модерирание и/или преглед от човек за насърчаване на спазването на нашите Насоки на Общността и [Насоки за съдържание за допустимост на препоръки](#), преди да е допуснато за разпространение сред широка аудитория. Например търговско съдържание може да отговаря на условията за препоръка извън приятелите или последователите на създателя, само ако идва от избрани, предварително одобрени партньори и създатели.

Рекламите се преглеждат, преди да бъдат публикувани в Snapchat, за да се осигури спазването на нашите Правила за рекламиране. Предоставяме на модераторите подробни насоки за това как да тълкуват и прилагат нашите политики, включително специфични за всяка държава и обект инструкции и обучение. Snap предлага и лесно достъпни функции за докладване в приложението и в мрежата, включително способността да докладвате за търговско съдържание и реклами.

Рекламите трябва да са подходящи за избраната от тях аудитория във всяка географска област, в която ще се показват рекламите: за да предотвратим излагането на потребителите на Snapchat на неподходящи реклами, изискваме минимално възрастово таргетиране на реклами за регулирани стоки и услуги и други потенциално неподходящи реклами, като реклами на продукти за отслабване, приложения за запознанства и реклами на филми, видеоигри и телевизионни програми с целеви аудитории с ограничена възраст. Например, ако реклама популяризира или препраща към алкохол, а демографският характер на избраната аудитория за рекламата включва потребители, по-млади от минималната възраст, изисквана в нашата рекламна политика за целевите държави, тогава рекламата няма да бъде одобрена за насочване към тези потребители на Snapchat.

Политическите реклами (включително реклами, свързани с избори, застъпнически реклами и реклами на конкретни проблеми) трябва да включват съобщение „платено от“ в рекламата и всички политически реклами се преглеждат за съответствие с нашите правила, включително за измама,

дезинформация и умишлено подвеждащо съдържание срещу нашите политики. Поддържаме прозрачност, като даваме на обществеността възможност да научи подробности за всички политически и застъпнически реклами, които се допускат в нашата платформа, в нашата [Библиотека за политически реклами](#). Като при всяка реклама Snap си запазва правото да изисква фактическа обосновка на претенции и да ангажира партньори за независимо проверка на фактите на политически рекламни изявления.

Snap поддържа [Галерия с реклами](#), която предоставя преглед на рекламите, които са се показвали в Snap в ЕС през последната година, и някои подробности за насочването и обхвата на тези реклами, като например дали информацията е реклама, от чие име се представя рекламата и (ако е различно) лицето или организацията, която е платила за рекламата, и съдържанието на рекламите.

#### *Прилагане на нашите условия*

Когато открием или сме уведомени за търговско съдържание и реклами, които нарушават нашите условия (включително незаконна реклама), ще предприемем подходящи действия, които могат да включват премахване на търговското съдържание или реклама или изпращане за човешки преглед за допълнително модериране.

### 4.3 Мерки за мониторинг и оценка

Наблюдаваме и оценяваме ефективността на нашите мерки, за да гарантираме, че рекламите и търговското съдържание в Snapchat са подходящи и са в съответствие с приложимите закони, както следва:

#### (1) Предварителен преглед.

- (a) **Наблюдение:** Проверяваме степента, в която рекламите в нашата платформа за споделяне на видеоклипове са прегледани, за да можем да сме сигурни, че те са в съответствие с нашите условия (включително съответствие със закона).
- (b) **Оценка:** Задаваме целеви проценти на преглед, които очакваме от рекламите в нашата платформа за споделяне на видеоклипове. На тримесечие докладваме вътрешно за процента на реклама в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, който е прегледан, за да оценим дали постигаме нашите цели.

#### (2) Докладване.

- (a) **Наблюдение:** Проверяваме времето, което е необходимо, за да бъдат преразгледани и, ако е уместно, премахнати реклами, докладвани като незаконни или нарушаващи по друг начин нашите условия, за да можем да сме сигурни, че такива докладвани реклами се премахват бързо от достъп до широката общественост в нашата платформа за споделяне на видеоклипове.
- (b) **Оценка:** Задаваме цели за средното време, което ни е необходимо, когато получаваме доклад в приложението за реклама, която е незаконна или по друг начин нарушава нашите условия в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, преглеждаме тази реклама и я премахваме, ако се потвърди, че е незаконна или по

друг начин нарушава нашите условия. На шест месеца докладваме вътрешно за медианното време, за да оценим дали постигаме нашите цели.

Snap признава, че мерките могат, когато е необходимо, да бъдат адаптирани. Например, когато идентифицираме, че конкретна форма на реклама причинява значителен проблем, нашите екипи за преглед на реклами ще бъдат особено бдителни за тази форма на реклама в своите предварителни прегледи.

Функцията за вътрешно съответствие на Snap, описана в Раздел 6, се събира ежемесечно за надзор и мониторинг на съответните контроли, свързани с реклама и търговско съдържание.

## 5. Подходящи мерки

В таблицата по-долу посочваме мерките, които сме предприели за намаляване на вероятността от нарушаващо правилата съдържание в обхвата на услугите на Snapchat, като използваме определения списък от мерки, посочени в член 3а.3, параграф 2 от DMA и член 28, буква б), параграф 3 от AVMSD.

|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доставчиците на платформи за споделяне на видеоклипове прилагат подходящи мерки съгласно член 3а.3, параграф 2 от DMA и член 28б, параграф 3 от AVMSD. Такива мерки се състоят, според случая от: | Усилия на Snap за спазване на член 3А.3, параграф 2 от DMA и член 28б, параграф 3 от AVMSD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| (а) включване и прилагане в общите условия на услугите на платформа за споделяне на видеоклипове на изискванията, посочени в параграф 1;                                                          | <p>Нашите <a href="#">Общи условия</a> и <a href="#">Насоки на Общността</a> забраняват вредно съдържание, което Snap е длъжен да предотврати в платформата за споделяне на видеоклипове съгласно член 3а.3 от DMA.</p> <p>Нашите <a href="#">Общи условия</a> и <a href="#">Насоки на Общността</a> са проектирани за четене от всички потребители, от 13 години нагоре, включително резюмета и обяснения. Това помага на всички потребители да разберат коя дейност е забранена в Snapchat и последствията, което намалява вероятността да участват в дейност, която може да доведе до нарушаващо правилата съдържание.</p> <p>Нашите <a href="#">Условия за услугата</a> изискват публичното съдържание да е подходящо за</p> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>всички потребители на Snapchat (т.е. на възраст 13 + години). Това помага да се гарантира, че Snapchat е подходящ за непълнолетни лица и намалява рисковете от нарушаващо правилата съдържание съгласно член 3а.3 от DMA.</p> <p>Snap също така предоставя на потребителите, които публикуват съдържание в областта на Spotlight на нашата платформа за споделяне на видеоклипове, ясни <a href="#">Насоки на Spotlight</a>, които описват правните изисквания за публикуване в Spotlight, както и напомнят на потребителите за условията (включително нашите <a href="#">Насоки на Общността</a>).</p> <p>Имаме специфични споразумения за публикуване с нашите премиум партньори, които изпращат съдържание в нашата платформа за споделяне на видеоклипове, като медийни организации и Звезди на Snap, които изискват от тях да спазват нашите Условия (включително нашите <a href="#">Насоки на Общността</a> и <a href="#">Насоки за съдържание за допустимост на препоръки</a>).</p> |
| <p>(b) включване и прилагане в общите условия на услугите на платформата за споделяне на видеоклипове на изискванията, посочени в член 9, параграф 1 за аудио-визуални търговски комуникации, които не се предлагат, продават или организират от доставчиците на платформа за споделяне на видеоклипове;</p> | <p>Рекламодателите, които изпращат реклами за показване в Snapchat, трябва да гарантират, че тези реклами са в съответствие с нашите <a href="#">Рекламни правила</a>, а потребителите на Snap, които изпращат съдържание в платформата на Snap, различно от реклами, предлагани от Snap, което е спонсорирано, популяризира или рекламира каквато и да марка, продукти, стоки или услуги, трябва да гарантират, че съдържанието е в съответствие с нашите <a href="#">Правила за търговско съдържание</a>, включително идентифициране на търговския характер на съдържанието. Както нашите Правила за рекламиране, така и Политиката за търговско съдържание изискват съдържанието да е в съответствие с приложими закони, устава, укази, правила, правила за обществен ред, индустриални кодекси и разпоредби, включително, ако е приложимо,</p>                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><a href="#">Нидерландския рекламен кодекс</a>, с който е обвързан Snap.</p> <p>Нашите Правила за реклама ясно изискват от рекламоделите да спазват изискванията, посочени в член 9, параграф 1 от AVMSD.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>в) наличие на функционалност за потребителите, които качват генерирани от потребители видеоклипове, за да декларират дали тези видеоклипове съдържат аудио-визуални търговски комуникации, доколкото знаят или може разумно да се очаква да знаят;</p>                                                                   | <p>Автоматично поставяме маркер „Реклама“ в платени реклами, които се показват в Snapchat. Спонсорираните Обективи казват „Спонсорирано“. Нашите <a href="#">правила за търговско съдържание</a> изискват органично съдържание, публикувано от влиятелни лица, да бъде обозначено по подходящ начин. Предлагаме <a href="#">инструмент за етикет „Платено партньорство“</a>, който влиятелни лица и потребители на Snapchat могат да използват, когато публикуват търговско съдържание, за да им помогнем да спазват това правило и своите правни задължения.</p> |
| <p>г) създаване и функциониране на прозрачни и лесни за потребителите механизми за потребителите на платформа за споделяне на видеоклипове за докладване или сигнализиране на съответния доставчик на платформа за споделяне на видеоклипове за съдържанието, посочено в параграф 1, предоставено в неговата платформа;</p> | <p>Потребителите на Snapchat имат способността да докладват за злоупотреба, която наблюдават или изпитват в Snapchat. Те могат лесно да докладват за съдържание, като навигират до ясно маркираната опция „Доклад“ в менюто на всеки от тези екрани или като натиснат и задържат курсора върху самото съдържание. Потребителите на Snapchat могат да преминат през нашия прост поток за докладване и да обяснят своята причина за докладване и да добавят всякакви допълнителни коментари, които могат да са от значение за случая.</p>                           |
| <p>д) създаване и функциониране на системи, чрез които доставчиците на платформи за споделяне на видеоклипове обясняват на потребителите на платформи за споделяне на видеоклипове какъв ефект е даден на докладването и сигнализирането, посочени в буква г);</p>                                                          | <p>Докладите се преглеждат от нашия Екип за доверие и безопасност, който работи 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, и нарушаващото правилата съдържание или акаунти подлежат на правоприлагане. За да се гарантира, че потребителите на Snapchat ясно разбират защо дадено действие е било предприето срещу техния акаунт, и за да се осигури истинска възможност за оспорване на резултата от мерките, установихме <a href="#">Процеси за уведомяване и жалби</a>, които съблюдават</p>                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>интересите на общността ни, като същевременно защитават правата на потребителите на Snapchat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>е) създаване и функциониране на системи за проверка на възрастта на потребителите на платформи за споделяне на видеоклипове по отношение на съдържание, което може да увреди физическото, умственото или моралното развитие на непълнолетни лица;</p> | <p>Снар разчита на декларирана възраст, за да ограничи достъпа до Snapchat до своята аудитория на възраст 13 + години. Потребителите трябва да добавят своя рожден ден, когато регистрират акаунт, и не позволяваме на потребителите, които декларират, че са под 13 години, да създават акаунти.</p> <p>Използваме и комбинация от декларирани и предположени техники за по-силна гаранция за възрастта, за да ограничим достъпа на лица под 18 г. до определено съдържание и функции, насочени към по-зрели аудитории.</p>           |
| <p>ж) създаване и функциониране на лесни за използване системи, позволяващи на потребителите на платформи за споделяне на видеоклипове да оценяват съдържанието, посочено в параграф 1;</p>                                                              | <p>Както е описано в буква г), потребителите на Snapchat могат лесно да докладват съдържание, като навигират до ясно маркираната опция „Доклад“ менюто. Потребителите на Snapchat трябва да изберат причина за докладване, включително, наред с други, „Голота и сексуално съдържание“ и „Реч на омраза, тероризъм и насилствен екстремизъм“. Всяка категория има и подкатегории и безплатно въвеждане на текст за потребителите на Snapchat, за да добавят всякакви допълнителни коментари. Това може да е от значение за случая.</p> |
| <p>з) предоставяне на системи за родителски контрол, които са под контрола на крайния потребител по отношение на съдържание, което може да увреди физическото, умственото или моралното развитие на непълнолетни лица;</p>                               | <p>Нашият инструмент за родителски надзор в приложението, <a href="#">Семеен център</a>, дава на родителите и доверени възрастни достъп до видимост до Контролите на съдържание, като им дава възможност да ограничават чувствително съдържание, препоръчано за техните тийнейджъри в нашата платформа за споделяне на видеоклипове. Родителите също могат лесно да докладват акаунти, които може да са в нарушение на нашите Насоки на Общността, и да имат достъп до полезни ресурси директно в приложението.</p>                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>и) създаване и функциониране на прозрачни, лесни за използване и ефективни процедури за обработка и разрешаване на жалби на потребители до доставчика на платформа за споделяне на видеоклипове във връзка с прилагането на мерките, посочени в букви от г) до з);</p> | <p>Потребителите на Snapchat имат множество начини за контакт със Snap. Те включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Изпращане на поща или имейли на Snap, както е описано <a href="#">тук</a> и;</li> <li>● Изпращане на заявка чрез нашия <a href="#">Център за поддръжка</a></li> </ul> <p>Освен това предлагаме на потребителите на Snapchat механизъм за разрешаване на спорове, както е описано в нашите <a href="#">Условия за услугата</a>,</p>                                                                                                                       |
| <p>й) предоставяне на ефективни мерки и инструменти за медийна грамотност и повишаване на осведомеността на потребителите за тези мерки и инструменти.</p>                                                                                                                | <p>Предоставяме набор от инструменти на нашия уебсайт, в магазините за приложения и в нашето приложение за повишаване на осведомеността на потребителите на Snapchat. Те включват нашия Център за поверителност, Център за безопасност, Център за поддръжка, Семейен център, Център за прозрачност, нашите условия, навременни известия и различни кампании.</p> <p>Освен това нашата програма за цифрова грамотност <a href="#">Safety Snapshot</a> е насочена към образование на потребителите на Snapchat по въпроси като поверителност на данните, сигурност и онлайн безопасност.</p> |

## 6. Мерки за надзор и одити

### Рамка за риска на платформата

Snap има формализирана рамка, основана на принципи, която отразява нашите ценности и зачитане на цифрови права при идентифициране, разследване или намаляване на риска в обхвата на услугите на Snapchat. Рамката е разделена на две части, които са заимствани от уместни, дългогодишни елементи от международната рамка за права на човека: (1) идентифициране на основни ценности за управление на платформи; и (2) набор от принципи на балансиране за претегляне на тези стойности срещу рискове за нашата общност и други вреди. Позоваването на двата елемента във връзка един с друг предоставя последователен подход за отговорен преглед на предложени ограничения на вреди с фокус върху основните ценности.

Имаме отговорен, зачитащ правата подход за управление на платформи и откриване и управление на риска. Очакваме, че нашата Функция за вътрешно съответствие и нейните междофункционални работни групи ще преглеждат този подход ежегодно, за да гарантират, че е в съответствие с правните изисквания, включително изисквания съгласно Нидерландския закон за медиите и най-добри световни практики.

## Функция за вътрешно съответствие и одити

Snap е създал независима функция за съответствие (ICF) като част от Правния екип на Snap, отделно от операциите на Snap, с достатъчен авторитет, статут и ресурси, която е отговорна за координирането, надзора и прилагането на Програмата за поверителност и регулиране на Snap. ICF се събира ежесечно и предоставя надзор, за да гарантира, че са налице необходимите вътрешни процеси, ресурси, тестване, документация или надзор за спазване на закона, включително Нидерландския закон за медиите, и наблюдава съответствието на Snap с Нидерландския закон за медиите. Snap е определил независими служители за съответствие, които докладват на Управителния орган. Управляващият орган наблюдава и подкрепя функцията за съответствие и решава проблеми, които са повдигнати до Органа. Независими служители за съответствие и/или Управителен орган на Snap често актуализират Съвета и ръководителите по въпроси, свързани със съответствието. Екипът на вътрешните партньори за консултации за риска на Snap ежегодно улеснява провеждането на вътрешен одит.

## 7. Надзор и прилагане на Кодекса на Snap

Ние [информираме](#) обществеността, че Snap е регулиран от Нидерландския медиен орган (CvdM) за целите на AVMSD и DMA. Кодексът е част от система на съвместно регулиране с CvdM. Snap носи отговорност за определяне на специфични, измерими, постижими, реалистични и навременни цели, както е описано в настоящия Кодекс, прилагане на подходящи мерки за постигане на тези цели и прилагане на мерки за надзор и оценка на това дали Snap постига своите цели. За да се даде възможност на CvdM да упражнява по подходящ начин своите правомощия за съвместно регулиране, Snap си сътрудничи със CvdM при необходимост и се редовно среща с CvdM, за да докладва напредъка по постигането на своите цели. CvdM има правомощия за надзор и административно правоприлагане, подробно описани в глава 7 от DMA.

Snap е ангажиран с безопасността на нашите общности в Snapchat. Ще продължим да наблюдаваме ефективността на нашите мерки, описани в Кодекса, за да сме подготвени за идентифициране и адаптиране за справяне с нови тенденции и рискове.