

PRIVILEGIRANO I POVJERLJIVO

Kodeks ponašanja društva Snap

Primjenjivo u cijeloj Europskoj uniji i Europskom gospodarskom prostoru
u skladu s *Nizozemskim Zakonom o medijima o provedbi Direktive o audiovizualnim medijskim uslugama*



Prosinac 2024.

Sadržaj

Predgovor.....	3
1. Uvod.....	3
2. Zaštita maloljetnika.....	4
2.1. Cilj	4
2.2. Mjere	4
2.3. Mjere praćenja i procjene	6
3. Zaštita opće javnosti od poticanja na nasilje i mržnju protiv određenih skupina i Kaznenih djela koji se odnose na dječju pornografiju, terorizam, rasizam i ksenofobiju ...	9
3.1. Cilj	9
3.2. Mjere	9
3.3. Mjere praćenja i procjene	12
4. Ograničenja oglašavanja.....	13
4.1. Cilj	13
4.2. Mjere	14
4.3. Mjere praćenja i procjene	15
5. Odgovarajuće mjere.....	16
6. Mjere nadzora i revizije.....	20
Okvir za rizik na platformi	20
Funkcija interne usklađenosti i revizije.....	20
7. Nadzor i provedba Kodeksa društva Snap.....	21

Predgovor

U Snapu je misija da doprinesemo ljudskom napretku osnažujući ljude da se izraze, žive u trenutku, uče o svijetu i zabavljaju se zajedno.

Naše platforme za dijeljenje videozapisa, koje su predmet ovog Kodeksa ponašanja, dio su Snapchata; aplikacije namijenjene osobama u dobi od 13 i više godina, koje je prvenstveno koriste za razgovor sa svojim bliskim prijateljima, slično načinima na koje komuniciraju u stvarnom životu.

Čak i dok Snap raste i suočava se s novim prilikama i izazovima, ostajemo ukorijenjeni u ljubaznosti. Naši inženjeri, dizajneri, voditelji proizvoda i drugi članovi tima grade naše proizvode i usluge kako bi služili ljudima. Dobrobit zajednice utječe na naše donošenje odluka, što zauzvrat dugoročno stvara veću vrijednost za naše poslovanje.¹

1. Uvod

Ovaj Kodeks ponašanja („Kodeks”) pripremljen je za opisivanje kako društvo Snap ispunjava svoje obaveze kao VSP prema nizozemskom Zakonu o medijima („DMA”) i Direktivi (EU) 2010/13 (kako je izmijenjena Direktivom (EU) 2018/1808 („Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama” ili „AVMSD”). Kodeks se primjenjuje u cijeloj Europskoj uniji i Europskom gospodarskom prostoru. . Društvo Snap je pružatelj "usluge platforme za dijeljenje videozapisa" ("VSP") u skladu s člankom 1. stavkom 1. točkom (aa) AVMSD-a.

U skladu s člankom 3a.3. stavkom 1. DMA-a i člankom 28.b stavcima 1. i 2. AVMSD-a, ciljevi društva Snap u skladu s ovim Kodeksom su poduzimanje odgovarajućih mjera za:

- zaštitu maloljetnika iz EU-a od programa, videozapisa koje generiraju korisnici i audiovizualnih komercijalnih komunikacija na našoj platformi za dijeljenje videozapisa, koji mogu naštetiti njihovu fizičkom, mentalnom ili moralnom razvoju;
- zaštitu opće javnosti u EU-u od programa, videozapisa koje generiraju korisnici i audiovizualnih komercijalnih komunikacija na našoj platformi za dijeljenje videozapisa koji sadržavaju:
 - poticanje na nasilje ili mržnju usmjereno protiv skupine osoba ili člana skupine na temelju bilo kojeg od osnova navedenih u članku 21. Povelje;
 - sadržaja čije širenje predstavlja aktivnost koja je kazneno djelo u skladu s pravom Unije, odnosno javno izazivanje na počinjenje terorističkog kaznenog djela, kako je utvrđeno u članku 5. Direktive (EU) 2017/541, kaznena djela koja se odnose na dječju pornografiju, kako je utvrđeno u članku 5. stavku 4. Direktive 2011/93/EU Europskog parlamenta i Vijeća (*) i kaznena djela koja se odnose na rasizam i ksenofobiju, kako je utvrđeno u članku 1. Okvirne odluke 2008/913/PUP.

¹ Pogledajte naš [Izvještaj o građanskom Snapu](#) za više pojedinosti.

- u skladu sa zahtjevima utvrđenima u članku 9. stavku 1. u pogledu audiovizualnih komercijalnih komunikacija dostupnih široj javnosti u EU-u koje društvo Snap ne stavlja na tržište, prodaje ili aranžira.

Odjelci 2., 3. i 4. ovog Kodeksa pružaju dubinski uranjanje u svaku kategoriju sadržaja u području primjene: važnost zaštite maloljetnika, borbe protiv govora mržnje, terorističkog sadržaja, materijala o seksualnom zlostavljanju djece i oglasa prikladnih dobi i koji ne krše pravila. Ovo uključuje:

- Odjelci 2.1., 3.1. i 4.1. koji opisuju naše ciljeve
- Odjelci 2.2., 3.2. i 4.2. opisuju mjere koje poduzimamo u skladu s onima preporučenim u članku 3a.3. stavku 2. DMA-a i članku 28.b stavku 3. AVMSD-a, koji uključuju integriranu sigurnost, proaktivno moderiranje sadržaja, sigurnosne resurse za našu zajednicu i naš postupak provedbe.
- Odjelci 2.3., 3.3. i 4.3. opisuju naše metode procjene za mjerenje postizu li se naši ciljevi.

[Odjeljak 5.](#) ovog Kodeksa pruža sveobuhvatni sažetak mjera koje je društvo Snap provelo, u skladu s člankom 3a.3. stavkom 2. DMA-a i člankom 28.b stavkom 3. AVMSD-a. [Odjeljak 6.](#) opisuje naše mjere nadzora i revizije, u skladu s člankom 3a.3. stavkom 3. točkom (a) DMA-a. [Odjeljak 7.](#) opisuje kako se Kodeks ponašanja društva Snap nadzire i provodi, u skladu s člankom 3a.3. stavkom 3. točkom (a) DMA-a.

2. Zaštita maloljetnika

(Članak 28.b stavak 1. točka (a) AVMSD-a)

2.1. Cilj

Prioritet društva Snap je zaštita sigurnosti i dobrobiti naših korisnika istodobno osiguravanje njihova pozitivnog iskustva na mreži, osobito naših korisnika tinejdžera u dobi od 13 do 17 godina. Privatnost, sigurnost i zaštita ključne su vrijednosti i u središtu našeg vrijednosnog prijedloga našim korisnicima. Bez mjera za sprječavanje štete, maloljetnici bi mogli postati izloženi sadržaju koji može naštetiti njihovu zdravlju, fizičkom, mentalnom i moralnom razvoju.

2.2. Mjere

Kako bi se spriječila učestalost sadržaja koji mogu naštetiti zdravlju, fizičkom, mentalnom i moralnom razvoju maloljetnika, društvo Snap uvelo je niz mjera na cijeloj platformi koje su opisane u [odjeljku 5.](#) Osim ovih mjera, društvo Snap provelo je posebne mjere za dodatnu zaštitu maloljetnika od izloženosti ovoj vrsti sadržaja:

Snapchat je samo za 13+

Tinejdžeri moraju izjaviti da imaju najmanje 13 godina da bi kreirali račun za Snapchat. Kad se računi identificiraju kao računi potencijalno u posjedu maloljetnog korisnika, društvo Snap djeluje brzo kako bi istražilo račun i donijelo utvrđivanje. Ako društvo Snap može razumno utvrditi da je korisnik mlađi od 13 godina, uklonit će i izbrisati račun. Korisnik se može žaliti na ovu radnju provedbe kontaktiranjem našeg timu za podršku zajednici. Više informacija o postupku provedbe i žalbi društva Snap možete pronaći [ovdje](#).

Ograničenja objavljivanja javnog sadržaja

- Ograničavamo načine na koje tinejdžeri mogu objaviti javni sadržaj na našoj platformi za dijeljenje videozapisa.
- Cilj nam je distribuirati sadržaj koji su stvorili tinejdžeri drugim tinejdžerima i ograničiti raširenu distribuciju kako bismo izbjegli korisnik tinejdžera koji gradi praćenje koje nije njihove vlastite dobi.
- Kad mlađi tinejdžeri objavljuju javni sadržaj na našoj platformi za dijeljenje videozapisa, prema zadanim postavkama skrivamo njihovo ime kao dodatnu mjeru opreza. To smanjuje vjerojatnost niza rizika, uključujući zlostavljanje i uznemiravanje i rizik od negativnih učinaka na fizičko i mentalno zdravlje zbog pritiska za objavljivanje, neprikladnog kontaktiranja zlonamjernih odraslih osoba koje se žele uključiti u aktivnosti zabranjene na Snapchatu (npr. CSEAI).
- Komentari na našoj platformi za dijeljenje videozapisa automatski su moderirani za uvredljiv jezik i prijavljuju se.

Pristup javnom sadržaju

- Naša pravila napisana su s razumijevanjem da osobe mlađe od 13 godina mogu gledati javni sadržaj i to bi trebalo biti prikladno dobi. Imamo procese za moderiranje sadržaja koji generiraju korisnici na našoj platformi za dijeljenje videozapisa koji krše naša pravila.
- Računi tinejdžera dodatno su ograničeni u pristupu sugestivnom sadržaju koji neki možda neće smatrati prikladnim. Koristimo kombinaciju ljudskog pregleda i strojnog učenja za označavanje javnog sadržaja koji generiraju korisnici i koji se smatra sugestivnim stoga ne prihvatljiv za preporuku za račune tinejdžera na našoj platformi za dijeljenje videozapisa.
- Neki od naših partnera za sadržaj imaju alate kako bi njihov sadržaj postao 18+ po vlastitom nahođenju ako sadržaj nije prikladan za sve dobi, ali i dalje moraju slijediti naša pravila u pogledu odgovarajućih kategorija sadržaja na Snapchatu.

Ovi koraci smanjuju vjerojatnost da tinejdžeri objavljuju ili pristupaju nezakonitom sadržaju ili sadržaju koji krši sadržaj ili sadržaju koji može negativno utjecati na njihova prava, sigurnost i zdravlje putem naše platforme za dijeljenje videozapisa.

Dobrobit i sigurnosni resursi

Snapchat nudi značajke dobrobiti osmišljene za obrazovanje i osnaživanje članova Snapchat zajednice za podršku prijateljima koji se možda bore sa svojom društvenom ili emocionalnom dobrobitima. Ove značajke uključuju sadržaj [“Here for You”](#) koji je društvo Snap razvilo s pouzdanim vanjskim partnerima s namjerom obrazovanja Snapchattera o važnosti mentalnog zdravlja i načinima traženja podrške. Naši [sigurnosni resursi za pojedine zemlje](#) također pružaju Snapchatterima dodatne informacije o resursima koji su im dostupni u njihovoj zemlji. Na primjer, u Nizozemskoj pružamo broj za dežurnu liniju za sprječavanje samoubojstva Helpwanted, 113, Mind and Join Us.

Obiteljski centar

Kao što je opisano u [odjeljku 5.](#), naš alat za roditeljski nadzor u aplikaciji, Obiteljski centar, daje roditeljima, skrbnicima i drugim pouzdanim odraslim osobama određenu vidljivost i kontrolu, uključujući davanje im mogućnosti ograničavanja osjetljivog sadržaja preporučenog njihovim tinejdžerima na našoj platformi za dijeljenje videozapisa. Roditelji također mogu jednostavno prijaviti račune koji mogu kršiti naše Smjernice za zajednicu i imaju pristup korisnim resursima izravno u aplikaciji.

Izveštavanje

Kao što je opisano u [odjeljku 5.](#), tinejdžeri mogu prijaviti sadržaj koji krši pravila putem aplikacije ili putem naše stranice za Snapchat podršku. Određene opcije prijave posebno su prilagođene zaštiti maloljetnika. Na primjer, opcija prijave „Procurili su / prijetili da će procuriti moje golotinje” osmišljena je kako bi tinejdžerima olakšala razumijevanje slučajeva o kojima se treba prijaviti.

Provedba naših uvjeta

Vjerujemo da je važno da naša pravila promiču dosljednu i poštenu provedbu. Iz tog razloga razmatramo kombinaciju čimbenika za određivanje odgovarajućih kazni za kršenja Smjernica za zajednicu koje mogu naštetiti zdravlju, fizičkom, mentalnom i moralnom razvoju maloljetnika. Najvažniji od tih čimbenika su ozbiljnost štete i svaka relevantna povijest prethodnog kršenja od strane Snapchattera. Primjenjujemo sustav kaznenih bodova koji osigurava Snapu dosljednu primjenu svojih politika, a na način koji daje upozorenje i obrazovanje korisnicima koji krše Smjernice za zajednicu. Za više informacija pročitajte [Snapchat Moderacija, provedba i žalbe | Objašnjenje Smjernica za zajednicu.](#)

2.3. Mjere praćenja i procjene

Pratimo i procjenjujemo učinkovitost naših mjera putem nekoliko kvantitativnih i kvalitativnih mjera.

Mjere kvantitativnog praćenja i procjene

Naše mjere kvantitativnog praćenja i procjene za zaštitu tinejdžera koji pristupaju našoj platformi za dijeljenje videozapisa uključuju:

(1) Testiranje učestalosti.

- (a) **Praćenje:** Svakodnevno, javni sadržaj na našoj platformi za dijeljenje videozapisa nasumično se uzorkuje i provjerava tim ljudskih moderatora. Ovo je aktualna vježba za procjenu učestalosti niza kategorija sadržaja koji mogu naštetiti zdravlju, fizičkom, mentalnom i moralnom razvoju maloljetnika. Ove kategorije uključuju, među ostalim, uznemiravanje i zlostavljanje, samoozljeđivanje i samoubojstvo, imitiranje, oružje i droge. Sadržaj koji krši pravila bilježi se za procjenu i također se šalje relevantnim timovima na pregled i provedbu po potrebi.
- (b) **Procijenite:** Postavljamo ciljne postotke učestalosti kršenja pravila (PVP) koje očekujemo za javni sadržaj dostupan maloljetnicima iz EU-a na našoj platformi za dijeljenje videozapisa: (i) za svaku od naših šteta višoj razini i (ii) ukupno u svim našim kategorijama štete. Na tromjesečnoj osnovi interno izvještavamo, na temelju sadržaja uzorka u razdoblju od 90 dana, o učestalosti kršenja pravila (PVP) rastavljenom po kategorijama štete kako bismo procijenili ispunjavamo li naše ciljeve.

(2) Sugestivan sadržaj.

- (a) **Praćenje:** Provjeravamo mjeru u kojoj je javni sadržaj na našoj platformi za dijeljenje videozapisa pregledan zbog sugestivnog sadržaja, kako bismo mogli biti sigurni da sugestivni sadržaj nije dostupan tinejdžerima na našoj platformi za dijeljenje videozapisa.
- (b) **Procjena:** Postavljamo ciljne postotke pregleda koje očekujemo za javni sadržaj dostupan maloljetnicima iz EU-a na našoj platformi za dijeljenje videozapisa. Na tromjesečnoj osnovi interno izvještavamo o postotku javnog sadržaja na našoj platformi za dijeljenje videozapisa koji je pregledan kako bismo procijenili ispunjavamo li naše ciljeve.

(3) Izvještavanje.

- (a) **Praćenje:** Provjeravamo vrijeme potrebno da se sadržaj prijavljen kao da pada s našim štetama višeg prioriteta ponovno pregleda i, ako je prikladno, ukloni kako bismo mogli biti sigurni da se takav prijavljeni sadržaj odmah uklanja s pristupa tinejdžerima na našoj platformi za dijeljenje videozapisa.
- (b) **Procjena:** Postavljamo ciljeve za srednje vrijeme koje je potrebno da primimo izvještaj u aplikaciji o javnom sadržaju na našoj platformi za dijeljenje videozapisa koji spada u naše kategorije štete višem prioritetu i da ponovno pregledamo taj sadržaj i uklonimo ga ako se potvrdi da spada u naše kategorije štete višem prioritetu. Na šestomjesečnoj osnovi interno izvještavamo o srednjem vremenu za svaku kategoriju štete višeg prioriteta kako bismo procijenili ispunjavamo li naše ciljeve.

Mjere kvalitativnog praćenja i procjene

Naše mjere kvalitativnog praćenja i procjene za zaštitu tinejdžera koji pristupaju javnom sadržaju na našoj platformi za dijeljenje videozapisa uključuju:

- (1) Istraživanje.** Provodimo istraživanja godišnje kako bismo stekli uvid u to kako se mlade odrasle osobe snalaze na svim platformama, uslugama i uređajima, ne samo na Snapchatu. Naša prepoznatljiva studija, Indeks digitalne dobrobiti društva Snap (DWBI), uključuje perspektive više od 6000 tinejdžera (u dobi od 13 do 17 godina) i mladih odraslih osoba (18 do 24 godine), kao i 3000 roditelja tinejdžera u dobi od 13 do 19 godina u Australiji, Francuskoj, Njemačkoj, Indiji, Ujedinjenom Kraljevstvu i SAD-u. Studija se objavljuje svake godine na Dan sigurnijeg interneta u veljači. Naš 2022. (DWBI) pruža mjeru online psihološke dobrobiti Generacije Z. Rezultati ove inauguracijske studije pomogli su u informiranju o razvoju [Obiteljskog centra](#) društva Snap. Naša [studija](#) iz 2023. uključivala je dublji uranjanje u mrežno „seksualno iznuđivanje” tinejdžera i mladih odraslih osoba. [Blog](#) u kojem se detaljno opisuju konkretni nalazi istraživanja seksualnog iznuđivanja i relevantne radnje na platformi društva Snap objavljen je na mrežnoj stranici WeProtect Global Alliancea. U odgovoru na istraživanje, društvo Snap objavilo je nove epizode našeserije [Safety Snapshot](#) koje se fokusiraju na seksualne rizike i štete, posebno proizvodeći modul o financijskom seksualnom iznuđivanju.
- (2) Sigurnosni savjetodavni odbor društva Snap („SAB”).²** SAB uključuje tri člana koji su mlade odrasle osobe i zagovornici mladih. Odabrali smo ove podnositelje zahtjeva kako bismo osigurali da Odbor ima spreman pristup svugdje važnom „glasu mladih” i stajalištu; kako bismo osigurali da dio Odbora uključuje predane korisnike Snapchata; i kako bismo nastojali uravnotežiti profesionalne poglede s praktičnim perspektivama iz središnje demografije Snapchat zajednice. Osim kohorte društva SAB, društvo Snap redovito se savjetuje s kadrom od oko 40 sigurnosnih stručnjaka iz cijelog svijeta. Ova skupina ponudila je bitne povratne informacije prije pokretanja Obiteljskog centra, pružajući značajan unos koji se odražavao u konačnom skupu značajki Obiteljskog centra i u naknadnim ažuriranjima. Članovi ove grupe također su savjetovani prije dodavanja Kontrola sadržaja Obiteljskom centru početkom 2023.
- (3) Vijeće za digitalnu dobrobit.** Cijenimo sudjelovanje i poglede naših korisnika tinejdžera. Naše [Vijeće za digitalnu dobrobit](#) program je za odabrane tinejdžere u dobi od 13 do 16 godina koji se redovito sastaju kako bi podijelili svoje ideje o nastavku činjenja Snapchata sigurnijim, zdravijim i ugodnijim mjestom za kreativnost i povezivanje s prijateljima.

² Sigurnosni savjetodavni odbor („SAB”) predstavlja članove iz raznolikosti geografija, disciplina koje se odnose na sigurnost i područja stručnosti. SAB je razvijen kako bi obrazovao, izazivao, postavljao probleme s i savjetovao Snap o tome kako najbolje održati Snapchat zajednicu sigurnom i uravnotežiti vanjski krajolik u kojem dominiraju mrežne štete. Kad je prikladno, SAB pruža povratne informacije o novim proizvodima, značajkama, pravilima i inicijativama prije nego što se pokrenu ili objavljuju. SAB se sastaje tri puta godišnje.

(4) Funkcija Interne Usklađenosti Društva Snap. Kao što je opisano u odjeljku 6., Funkcija interne usklađenosti društva Snap saziva se mjesečno kako bi nadzirala i pratila relevantne kontrole koje se odnose na zaštitu maloljetnika.

3. Zaštita opće javnosti od poticanja na nasilje i mržnju protiv određenih skupina i Kaznenih djela koji se odnose na dječju pornografiju, terorizam, rasizam i ksenofobiju

(Članak 28.b stavak 1. točka (b) AVMSD-a i članak 28.b stavak 1. točka 1. točka (c) AVMSD-a)

3.1. Cilj

U okviru svojih širih ciljeva izvan nadležnosti ovog Kodeksa, društvo Snap posvećeno je zaštiti opće javnosti od triju kategorija identificiranih u članku 28.b stavku 1. točkama (b) i (b) AVMSD-a:

- Slike seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece („CSEAI”), koje su osobito ozbiljan zločin koji krši prava djece i ima dalekosežne i ozbiljne štetne posljedice tijekom cijelog života za njegove žrtve.³
- Teroristički sadržaj, uključujući poticanje na počinjenje terorističkog kaznenog djela i uporabu za radikalizaciju, novačenje, širenje propagande, komunikaciju i mobilizaciju u vezi s terorizmom, koji se smatra ozbiljnim rizikom za građane i društvo u cjelini⁴.
- Govor mržnje, koji može poprimiti mnoge opasne različite oblike i može se širiti vrlo brzo i široko putem interneta, uključujući na platformama za dijeljenje videozapisa.

Bez mjera za zaštitu javnosti prepoznavamo da bi CSEAI, sadržaj terorizma i govora mržnje mogao biti dostupan široj javnosti u EU-u na platformi za dijeljenje videozapisa društva Snap i stoga smo poduzeli mjere u nastavku kako bismo postigli naš cilj.

3.2. Mjere

Za zaštitu javnosti od sadržaja CSEAI-a, terorizma i govora mržnje:

- Društvo Snap uvelo je niz mjera na cijeloj platformi koje su opisane u [odjeljku 5.](#) Posebno:

³ Europska komisija, strategija EU-a za učinkovitiju borbu protiv seksualnog zlostavljanja djece (COM(2020)607 final), url, 24. srpnja 2020.; Vijeće Europe, Europski dan o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja”, url, ažurirano u listopadu 2016.

⁴ Europska komisija, Teroristički sadržaj na mreži, [url](#).

- Uvjeti društva Snap zabranjuju štetni sadržaj, uključujući CSEAI, terorizam i sadržaj govora mržnje.
 - Javni sadržaj na našoj platformi za dijeljenje videozapisa prolazi kroz automatsku moderaciju i/ili ljudski pregled prije nego što postane prihvatljiv za distribuciju široj publici, a društvo Snap poduzima mjere kako bi osiguralo da sadržaj ne postane viralan bez da bude podložen ljudskom pregledu. Naš globalni tim za moderiranje prolazi obuku i smatramo da svi članovi tima koji su na prvim linijama pregleda i moderiranja sadržaja na Snapchatu su digitalni prvi reageri čija je dobrobit prioritet. Na primjer, moderatori mogu odlučiti odustati od tijeka rada ako se više ne osjećaju ugodno sa sadržajem.
 - Pristup privatnosti i integriranoj sigurnosti društva Snap ima za cilj ublažiti vjerojatnost štetnog sadržaja na Snapchatu. Na primjer, javni sadržaj na Snapchatu općenito je prolazan u prirodi i Snapchat ne nudi otvoreni feed vijesti u kojem neprovjereni izdavači ili pojedinci imaju priliku emitirati štetan sadržaj.
 - Naš alat za prijavu u aplikaciji omogućuje Snapchatterima da izravno prijavljuju CSEAI, terorizam, sadržaj govora mržnje i aktivnosti koje podržavaju terorizam ili nasilni ekstremizam.
- Program pouzdanog Flaggera društva Snap pomaže neprofitnim organizacijama, nevladinim organizacijama (NVO), odabranim vladinim agencijama i sigurnosnim partnerima podržavaju Snapchat zajednicu iskorištavanjem posebnog kanala za prijavu sadržaja koji krši Smjernice za zajednicu društva Snapchat. Osim pružanja specifičnog kanala za prijavu, Program pouzdanog Flaggera također nam omogućuje izgradnju snažnih odnosa s pouzdanim Flaggerima. Snap koristi naš snažan odnos s pouzdanim Flaggerima kako bi pružio sigurnosna ažuriranja proizvoda, poticao promicanje našeg sigurnosnog alata i pružanje sigurnosnih resursa (kao što su poveznice na naš [Sigurnosni centar](#)).
 - Kao što je opisano u [odjeljku 5.](#), Snapchatteri nam mogu prijaviti sadržaj putem opcija prijave u aplikaciji i svatko može podnijeti prijavu putem stranice Snapchat podrške. Izvještaji pregledava naš tim koji djeluje 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu i sadržaj ili računi koji krše pravila podliježu provedbi kako je opisano u nastavku. Nastojimo pregledati i odgovoriti na prijave korisnika što je prije moguće i obavještavamo izjavitelja o svakoj radnji poduzetoj kao rezultat prijave.
 - Osim gore navedenih mjera na cijeloj platformi, društvo Snap provelo je niz specifičnih mjera:
 - Za sadržaj CSEAI:
 - Korištenjem Snapchata, Snapchatteri izričito se slažu u skladu s našim uvjetima da neće objavljivati, spremati, slati, prosljeđivati, distribuirati ili tražiti golo ili seksualno eksplicitan sadržaj koji uključuje bilo koga mlađeg od 18 godina (to uključuje slanje ili spremanje takvih slika samih sebe).

- Snap proaktivno skenira sadržaj koji se učitava na Snapchat u odnosu na hash popise poznatog CSEAI-a koristeći PhotoDNA i Google CSAI Match.
 - Naši [sigurnosni resursi za pojedine zemlje](#) također pružaju Snapchatterima dodatne informacije o resursima koji su im dostupni u njihovoj zemlji. Na primjer, u Nizozemskoj pružamo nacionalnu vruću liniju za neželjeno mrežno ponašanje kao što je seksualno iskorištavanje maloljetnika.
 - Naša [serija Safety Snapshot](#) fokusira se na seksualne rizike i štete, posebno proizvodeći modul o financijskom seksualnom iznuđivanju.
 - Snap ima snažne odnose s pouzdanim flaggerima kako bi ove i druge vrste šteta privukao pozornost našim timovima za povjerenje i sigurnost i pružio povratne informacije o našoj usluzi.
- Za sadržaj govora mržnje:
 - Suradujemo sa stručnjacima za ovo područje, kao što su Saferinternet.at u Austriji, Licra u Francuskoj ili Hate Aid u Njemačkoj, među ostalim, kako bismo pomogli u identificiranju govora mržnje i proširili smo našu definiciju govora mržnje u našim [Smjernicama za zajednicu](#) uključujući i nezakoniti i zakonit, ali štetan govor. Kao takva, definicija govora mržnje društva Snap uključivija je od pravne definicije govora mržnje AVMSD-a, jer se društvo Snap želi pozabaviti i štetnim (ali) pravnim govorom.
 - Naši [sigurnosni resursi za pojedine zemlje](#) također pružaju Snapchatterima dodatne informacije o resursima koji su im dostupni u njihovoj zemlji. Također pružamo tinejdžerima [sigurnosne resurse](#). Na primjer, u Nizozemskoj pružamo pristup Helpwantedu, nacionalnoj dežurnoj liniji za Snapchattere koji mogu biti uvredljivi za određene skupine.

Provedba naših uvjeta

Kad društvo Snap postane svjesno da je CSEAI, terorizam ili sadržaj govora mržnje prisutan na njegovoj platformi za dijeljenje videozapisa, društvo Snap ima timove koji će poduzeti odgovarajuće radnje provedbe:

- U slučaju CSEAI-a koji potvrđuju naši timovi, uklanjamo sadržaj, poduzimamo odgovarajuću radnju provedbe protiv računa i prijavljujemo sadržaj Nacionalnom centru za nestalu i iskorištavanu djecu („NCMEC”). Naš [Seksualni sadržaj | Objašnjenje Smjernica za zajednicu](#) objašnjava što je obuhvaćeno CSEAI i pruža više pojedinosti o našem pristupu provedbi na CSEI-u.
- Naš [Sadržaj mržnje, terorizam i nasilni ekstremizam | Objašnjenje Smjernica za zajednicu](#) objašnjava što je obuhvaćeno terorističkim sadržajem i pruža više pojedinosti o našem pristupu provedbi o terorističkom sadržaju. Ako naši timovi potvrde teroristički sadržaj, društvo Snap uklanja sadržaj, onemogućava račune i prijavljuje tijelima za provedbu zakona po potrebi.

- U slučaju sadržaja govora mržnje koji potvrđuju naši timovi, uklanjamo sadržaj i korisnici koji se bave ponovljenim ili nečuvenim kršenjima imat će zaključan pristup svom računu. Na primjer, ako Snapchat ignorira obavijest u aplikaciji o kršenju govora mržnje i ustrajava u kršenju našeg pravila, poduzet ćemo radnju na razini računa; ili, ako sadržaj pun mržnje uključuje specifičnu prijetnju neposrednom nasilju, ozbiljnost kršenja će jamčiti provedbu na razini računa na prvom prekršaju. Kao dodatnu mjeru, potičemo Snapchattere na blokiranje svih korisnika koji ih čine da se osjećaju nesigurno ili neugodno. Naš [sadržaj mržnje, terorizam i nasilni ekstremizam | Objašnjenje Smjernica za zajednicu](#) objašnjava što je obuhvaćeno sadržajem govora mržnje i pruža više detalja o našem pristupu provedbi na sadržaju pun mržnje.

3.3. Mjere praćenja i procjene

Pratimo i procjenjujemo učinkovitost naših mjera za zaštitu opće javnosti od javnog CSEAI-a, terorizma i sadržaja govora mržnje na našoj platformi za dijeljenje videozapisa putem nekoliko kvantitativnih i kvalitativnih mjera.

Naše mjere kvantitativnog praćenja i procjene su sljedeće:

(1) Testiranje učestalosti.

- (a) Praćenje:** Kao i gore, svakodnevno, javni sadržaj na našoj platformi za dijeljenje videozapisa nasumično se uzorkuje i provjerava tim ljudskih moderatora. Ovo je aktualna vježba za procjenu učestalosti CSEAI-a, terorizma i sadržaja govora mržnje. Sadržaj koji krši pravila bilježi se za procjenu i također se šalje relevantnim timovima na pregled i provedbu po potrebi.
- (b) Procjena:** Postavljamo ciljne postotke učestalosti kršenja pravila (PVP) koje očekujemo za javni sadržaj dostupan široj javnosti na našoj platformi za dijeljenje videozapisa za CSEAI, terorizam i sadržaj govora mržnje. Na tromjesečnoj osnovi interno izvještavamo, na temelju sadržaja uzorka u razdoblju od 90 dana, o učestalosti kršenja pravila (PVP) za CSEAI, terorizam i sadržaj govora mržnje kako bismo procijenili ispunjavamo li naše ciljeve.

(2) Izvještavanje.

- (a) Praćenje:** Provjeravamo vrijeme potrebno da se sadržaj potvrđen kao CSEAI, terorizam ili sadržaj govora mržnje ukloni kako bismo mogli biti sigurni da se takav prijavljeni sadržaj odmah uklanja s pristupa široj javnosti na našoj platformi za dijeljenje videozapisa.
- (b) Procjena:** Postavljamo ciljeve za srednje vrijeme koje je potrebno da primimo prijavu u aplikaciji o CSEAI-u, terorizmu ili javnom sadržaju govora mržnje na našoj

platformi za dijeljenje videozapisa i da ponovno pregledamo taj sadržaj i uklonimo ga ako se potvrdi kao CSEAI, terorizam ili sadržaj govora mržnje. Na šestomjesečnoj osnovi interno izvještavamo o srednjem vremenu za svaku kategoriju štete višeg prioriteta kako bismo procijenili ispunjavamo li naše ciljeve.

Osim toga, izrađujemo polugodišnji (svakih 6 mjeseci) [Izveštaj o transparentnosti](#), koji snimlja naše podatke o provedbi koji se odnose na CSEAI, terorizam ili sadržaj govora mržnje. Izveštaj uključuje broj sadržaja i računa koji su nam prijavljeni zbog kršenja naših [Smjernica za zajednicu](#) o CSEAI-u, terorizmu ili govoru mržnje, broj sadržaja prijavljenog za kršenje naših Smjernica za zajednicu o CSEAI-u, terorizmu ili govoru mržnje koji smo provodili i postotak tog broja u odnosu na ukupni broj sadržaja koji se provodi u svim kategorijama štete. Također pružamo broj računa protiv kojih smo provodili zbog kršenja naših pravila o CSEAI-u, terorizmu ili govoru mržnje i srednje vrijeme obrade.

Snap surađuje s NCMEC-om i drugim sigurnosnim stručnjacima kako bi saznali o CSEAI-u i kako se mogu manifestirati na našoj platformi i prijaviti takvu štetu odgovarajućim tijelima. Snap ima snažne odnose s pouzdanim flaggerima kako bi ove i druge vrste šteta privukao pozornost našim timovima za povjerenje i sigurnost i pružio povratne informacije o našoj usluzi.

Snap prepoznaje da se mjere i ciljevi mogu se, kada je potrebno, prilagoditi. Na primjer, otkad smo počeli testirati učestalost CSEAI-a, terorizma i sadržaja govora mržnje među javnim sadržajem dostupnim putem naše platforme za dijeljenje videozapisa, razvili smo značajne proaktivne mjere za otkrivanje i iskorjenjivanje ovog sadržaja koji je doveo do značajnih poboljšanja potvrđenih naknadnim testiranjem učestalosti.

Funkcija usklađenosti društva Snap, kako je opisana u odjeljku 6., saziva se mjesečno kako bi nadzirala i pratila relevantne kontrole koje se odnose na CSEAI, terorizam ili govor mržnje.

4. Ograničenja oglašavanja

(Članak 28.b stavak 2. i članak 9. AVMSD-a)

4.1. Cilj

Naš cilj je osigurati da su oglasi i komercijalni sadržaj na Snapchatu prikladni i u skladu s važećim zakonima, uključujući članak 3a.3. stavak 1. nizozemskog Zakona o medijima. Zato smo poduzeli mjere u nastavku kako bismo spriječili kršenje oglasa ili komercijalnog sadržaja na Snapchatu.

4.2. Mjere

Kao što je detaljno opisano u [odjeljku 5.](#), oglašivači koji šalju oglase za prikazivanje na Snapchatu moraju osigurati da su ti oglasi u skladu s našim [Pravilima o oglašavanju](#), a Snapchatter koji šalju sadržaj na platformi Snap, osim oglasa koje poslužuje Snap, koji sponzorira, promiče ili oglašava bilo koju robnu marku, proizvode, robu ili usluge („komercijalni sadržaj”) moraju osigurati da je sadržaj u skladu s našim [Pravilima o komercijalnom sadržaju](#), uključujući identifikiranje komercijalne prirode sadržaja. I naša Pravila o oglašavanju i Pravila o komercijalnom sadržaju zabranjuju subliminalno slanje poruka i zahtijevaju da je sadržaj u skladu s važećim zakonima, statutima, uredbama, pravilima javnog reda, industrijskim kodeksima i propisima, kao i [Uvjetima pružanja usluge](#) i [Smjernicama za zajednicu](#) društva Snap.

Osim naših uvjeta i pravila, komercijalni sadržaj na našoj platformi za dijeljenje videozapisa prolazi kroz automatsku moderaciju i/ili ljudski pregled kako bi se promicala usklađenost s našim Smjernicama za zajednicu i [Smjernicama o sadržaju za prihvatljivost preporuke](#) prije nego što postane prihvatljiv za distribuciju široj publici. Na primjer, komercijalni sadržaj može biti prihvatljiv za preporuku izvan kreatorovih prijatelja ili sljedbenika ako dolazi od odabranih, prethodno odobrenih partnera i kreatora.

Oglasi se pregledavaju prije nego što se objavljuju na Snapchatu kako bi se promicala usklađenost s našim Pravilima o oglašavanju. Pružamo moderatorima detaljne smjernice o tome kako tumačiti i provoditi naša pravila, uključujući upute i obuku za pojedine zemlje i teme. Snap također nudi lako dostupne funkcije prijave u aplikaciji i na webu, uključujući sposobnost prijave komercijalnog sadržaja i oglasa.

Oglasi moraju biti prikladni za njihovu odabranu publiku u svakom geografskom području u kojem će se oglasi prikazivati: kako bismo spriječili da Snapchatter budu izloženi neprikladnim oglasima, zahtijevamo minimalno dobno ciljanje oglasa za reguliranu robu i usluge i druge potencijalno neprikladne oglase kao što su oglasi za proizvode za mršavljenje, aplikacije za upoznavanje i oglasi za filmove, videoigre i televizijske programe s dobno ograničenom ciljanom publikom. Na primjer, ako oglas promiče ili upućuje na alkohol i demografska odabrana publika za oglas uključuje korisnike mlađe od minimalne dobi potrebne u našem pravilu o oglašavanju za ciljane zemlje, tada oglas neće biti odobren za izdavanje ciljano na te Snapchattere.

Političko oglašavanje (uključujući oglase koji se odnose na izbore, oglase za zagovaranje i oglase o problemima) mora uključivati poruku „plaća” u oglasu, a svi politički oglasi pregledavaju se u odnosu na naša pravila, uključujući za obmanjujuću informaciju i namjerno obmanjujući sadržaj protiv naših pravila. Održavamo transparentnost tako što ćemo javnosti pružiti priliku da saznaju pojedinosti o svom političkom i zagovaranju koje se izvodi na našoj platformi u našoj [Knjižnici političkih oglasa](#). Kao i kod svakog oglasa, društvo Snap zadržava pravo zahtijevati činjenično potkrijepljenje tvrdnji i angažira partnere da neovisno provjeravaju činjenice o političkim oglasima.

Snap održava [Galeriju oglasa](#), koja pruža pregled oglasa koji su se prikazivali na Snapu u EU-u tijekom protekle godine i neke pojedinosti o ciljanju i dosegu tih oglasa, kao što su je li informacija oglas, u čije se ime oglašavanje predstavlja i (ako se to razlikuje) osobu ili organizaciju koja je platila za oglas i sadržaj oglasa.

Provedba naših uvjeta

Kad otkrijemo ili smo obaviješteni o komercijalnom sadržaju i oglasima koji krše naše uvjete (uključujući nezakonito oglašavanje), poduzet ćemo odgovarajuću radnju koja može uključivati uklanjanje komercijalnog sadržaja ili oglasa ili ga slanje ljudskom pregledu na dodatno moderiranje.

4.3. Mjere praćenja i procjene

Pratimo i procjenjujemo učinkovitost naših mjera kako bismo osigurali da su oglasi i komercijalni sadržaj na Snapchatu prikladni i u skladu s važećim zakonima kako slijedi:

(1) Prethodni pregled.

- (a) **Praćenje:** Provjeravamo mjeru u kojoj je oglašavanje na našoj platformi za dijeljenje videozapisa pregledano kako bismo mogli biti sigurni da su u skladu s našim uvjetima (uključujući usklađenost sa zakonom).
- (b) **Procjena:** Postavljamo ciljne postotke pregleda koje očekujemo od oglašavanja na našoj platformi za dijeljenje videozapisa. Na tromjesečnoj osnovi interno izvještavamo o postotku oglašavanja na našoj platformi za dijeljenje videozapisa koji je pregledan kako bismo procijenili ispunjavamo li naše ciljeve.

(2) Izvještavanje.

- (a) **Praćenje:** Provjeravamo vrijeme potrebno da se oglašavanje prijavljeno kao nezakonito ili na drugi način krši naše uvjete ponovno pregleda i, ako je prikladno, ukloni kako bismo mogli biti sigurni da se takvo prijavljeno oglašavanje odmah uklanja s pristupa široj javnosti na našoj platformi za dijeljenje videozapisa.
- (b) **Procjena:** Postavljamo ciljeve za srednje vrijeme koje je potrebno da primimo prijavu u aplikaciji o oglašavanju koje je nezakonito ili na drugi način krši naše uvjete na našoj platformi za dijeljenje videozapisa, da ponovno pregledamo to oglašavanje i uklonimo ga ako se potvrdi da je nezakonito ili na drugi način krši naše uvjete. Na šestomjesečnoj osnovi interno izvještavamo o srednjem vremenu kako bismo procijenili ispunjavamo li naše ciljeve.

Snap prepoznaje da se mjere i ciljevi mogu se, kada je potrebno, prilagoditi. Na primjer, ako identificiramo da određeni oblik oglašavanja uzrokuje značajan problem, naši timovi za pregled oglašavanja bit će posebno oprezni na ovaj oblik oglašavanja u njihovim prethodnim pregledima.

Funkcija interne usklađenosti društva Snap, kako je opisana u odjeljku 6., saziva se mjesečno kako bi nadzirala i pratila relevantne kontrole koje se odnose na oglašavanje i komercijalni sadržaj.

5. Odgovarajuće mjere

U tablici u nastavku ukazujemo mjere koje smo poduzeli kako bismo ublažili vjerojatnost kršenja sadržaja na uslugama u području primjene društva Snapchat, koristeći definirani popis mjera navedenih u članku 3a.3. stavku 2. DMA-a i članku 28. točki (b) stavku 3. AVMSD-a.

Pružatelji platforme za dijeljenje videozapisa provode odgovarajuće mjere u skladu s člankom 3a.3. stavkom 2. DMA-a i člankom 28.b stavkom 3. AVMSD-a. Takve se mjere sastoje od, po potrebi:	Napor društva Snap da se usklađuje s člankom 3A.3. stavkom 2. DMA-a i člankom 28.b stavkom 3. AVMSD-a.
(a) uključivanje i primjenu u uvjete i usluga platforme za dijeljenje videozapisa zahtjeva iz stavka 1.;	Naši Uvjeti pružanja usluge i Smjernice za zajednicu zabranjuju štetni sadržaj koji je društvo Snap dužno spriječiti na platformi za dijeljenje videozapisa u skladu s člankom 3a.3. DMA-a. Naši Uvjeti pružanja usluge i Smjernice za zajednicu osmišljeni su tako da ih mogu čitati svi korisnici, od 13 godina naviše, uključujući sažetke i objašnjenja. To pomaže korisnicima da razumiju koja je aktivnost zabranjena na Snapchatu i posljedice, što smanjuje vjerojatnost da će se uključiti u aktivnosti koje bi mogle rezultirati kršenjem sadržaja. Naši Uvjeti pružanja usluge zahtijevaju da javni sadržaj bude prikladan za sve Snapchattere (tj. 13+). To pomaže osigurati da je Snapchat prikladan za maloljetnike i smanjuje rizike od kršenja sadržaja u skladu s

	člankom 3a.3. DMA-a. Snap također pruža korisnicima koji šalju sadržaj u područje Spotlighta naše platforme za dijeljenje videozapisa jasne Smjernice za Spotlight, koje opisuju pravne zahtjeve za podnošenje Spotlightu, kao i podsjećaju korisnike na uvjete (uključujući naše Smjernice za zajednicu). Imamo specifične ugovore o objavljivanju s našim premium partnerima koji šalju sadržaj na našoj platformi za dijeljenje videozapisa, kao što su medijske organizacije i Snap Stars, koji zahtijevaju od njih da se pridržavaju naših Uvjeta (uključujući naše Smjernice za zajednicu i Smjernice o sadržaju za prihvatljivost preporuke).
(b) uključivanje i primjenu u uvjete i usluga platforme za dijeljenje videozapisa zahtjeva utvrđenih u članku 9. stavku 1. za audiovizualne komercijalne komunikacije koje se ne stavljaju na tržište, prodaju ili aranžiraju pružatelji platforme za dijeljenje videozapisa;	Oglašivači koji šalju oglase za prikazivanje na Snapchatu moraju osigurati da su ti oglasi u skladu s našim Pravilima o oglašavanju, a Snapchatter koji šalju sadržaj na platformi Snap, osim oglasa koje poslužuje Snap, koji sponzorira, promiče ili oglašava bilo koju robnu marku, proizvode, robu ili usluge moraju osigurati da je sadržaj u skladu s našim Pravilima o komercijalnom sadržaju, uključujući identifikiranje komercijalne prirode sadržaja. I naša Pravila oglašavanja i Pravila o komercijalnom sadržaju zahtijevaju da je sadržaj u skladu s važećim zakonima, statutima, uredbama, pravilima, pravilima javnog reda, industrijskim kodeksima i propisima, uključujući, ako je primjenjivo, nizozemski Kodeks o oglašavanju s kojim je društvo Snap povezano. Naša Pravila o oglašavanju jasno zahtijevaju od oglašivača da se pridržavaju zahtjeva utvrđenih u članku 9. stavku 1. AVMSD-a.

(c) ima funkcionalnost za korisnike koji učitavaju videozapise koje generiraju korisnici kako bi izjavili sadržavaju li takvi videozapisi audiovizualne komercijalne komunikacije u mjeri u kojoj znaju ili se može razumno očekivati da znaju;	Automatski postavljamo oznaku „Oglas” na plaćene oglase koji se izvode na Snapchatu. Sponzorirani objektivi kažu „Sponzorirano”. Naša pravila o komercijalnom sadržaju zahtijevaju da se organski sadržaj koji objavljuju utjecajni subjekti prikladno označi. Nudimo alat za oznaku „Plaćeno partnerstvo” koji utjecajni i Snapchatteri mogu koristiti kada objavljuju komercijalni sadržaj kako bi im pomogli da se usklađuju s ovim pravilom i njihovim pravnim obvezama.
(d) uspostavljanje i upravljanje transparentnim i korisnicima prilagođenim mehanizama za korisnike platforme za dijeljenje videozapisa da prijavljuju ili označavaju dotičnom pružatelju platforme za dijeljenje videozapisa sadržaj iz stavka 1. koji se pruža na njegovoj platformi;	Snapchatteri imaju sposobnost prijaviti zlostavljanje koje mogu promatrati ili iskusiti unutar Snapchata. Oni mogu jednostavno prijaviti sadržaj navigacijom na jasno označenu opciju „Prijavi” u izborniku na svakom od ovih zaslona ili pritiskom i držanjem na samom sadržaju. Snapchatteri mogu proći kroz naš jednostavni tijek prijave i navesti svoj razlog za prijavu i dodati sve dodatne komentare koji bi mogli biti relevantni za slučaj.
(e) uspostavljanje i rad sustava putem kojih pružatelji platforme za dijeljenje videozapisa objašnjavaju korisnicima platformi za dijeljenje videozapisa koji je učinak dan prijavi i označavanju iz točke (d);	Izvještaji pregledava naš tim za povjerenje i sigurnost koji djeluje 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, a kršenje sadržaja ili računa podliježu provedbi. Kako bismo osigurali da Snapchatteri jasno razumiju zašto je poduzeta akcija protiv njihovog računa i kako bismo pružili priliku za smislen ishod spora kod provedbe, ustanovili smo procese Obavještanja i Žalbi koji štite interese naše zajednice, a istodobno štite Snapchatterova prava.
(f) uspostavljanje i rad sustava za provjeru dobi za korisnike platformi za dijeljenje videozapisa u pogledu sadržaja koji može naštetiti fizičkom, mentalnom ili moralnom razvoju	Snap se oslanja na deklariranu dob kako bi ograničio pristup Snapchatu njegovoj publici 13+. Korisnici moraju dodati svoj rođendan prilikom registracije za račun, a ne dopuštamo korisnicima koji izjavljuju da su mlađi od 13 godina da bi kreirali račune.

maloljetnika;	Također koristimo kombinaciju deklariranih i pretpostavljenih dobnih tehnika za jače osiguranje dobi kako bismo ograničili mlađi od 18 godina pristup određenom sadržaju i značajkama usmjerenim na zreliju publiku.
(g) uspostavljanje i rad sustava jednostavnih za korištenje koji omogućuju korisnicima platformi za dijeljenje videozapisa da ocjenjuju sadržaj iz stavka 1.;	Kao što je opisano pod (d), Snapchatteri mogu jednostavno prijaviti sadržaj navigacijom na jasno označenu opciju „Prijavi” u izborniku. Snapchatteri moraju odabrati razlog za prijavu, uključujući, među ostalim, „Golotinju i seksualni sadržaj” i „govor mržnje, terorizam i nasilni ekstremizam”. Svaka kategorija također ima podkategorije i besplatni unos teksta za Snapchattere da bi dodali sve dodatne komentare. To bi moglo biti relevantno za slučaj.
(h) pružanje sustava za roditeljski nadzor koji su pod kontrolom krajnjeg korisnika u pogledu sadržaja koji može naštetiti fizičkom, mentalnom ili moralnom razvoju maloljetnika;	Naš alat za roditeljski nadzor u aplikaciji, Obiteljski centar , daje roditeljima i pouzdanim odraslim osobama pristup vidljivosti Kontrolama sadržaja, dajući im mogućnost ograničavanja osjetljivog sadržaja preporučenog njihovim tinejdžerima na našoj platformi za dijeljenje videozapisa. Roditelji također mogu jednostavno prijaviti račune koji mogu kršiti naše Smjernice za zajednicu i imaju pristup korisnim resursima izravno iz aplikacije.
(i) uspostavljanje i rad transparentnih, jednostavnih za korištenje i učinkovitih postupaka za obradu i rješavanje pritužbi korisnika pružatelju platforme za dijeljenje videozapisa u vezi s provedbom mjera iz točaka od (d) do (h);	Snapchatteri imaju višestruke načine za kontaktiranje Snapa. Oni uključuju: ● Slanje pošte ili slanje e-pošte Snapu kako je opisano ovdje i; ● Pošaljite zahtjev putem našeg Centra za podršku Osim toga, nudimo Snapchatterima mehanizam za rješavanje sporova kako je opisano u našim Uvjetima pružanja usluge,

(j) pružanje učinkovitih mjera i alata za medijsku pismenost i podizanje svijesti korisnika o tim mjerama i alatima.	Pružamo paket alata na našoj web-stranici, u trgovinama aplikacija i u našoj aplikaciji kako bismo podigli svijest Snapchattera. To uključuje naš Centar za privatnost, Sigurnosni centar, Centar za podršku, Obiteljski centar, Centar za transparentnost, naše uvjete, pravovremene obavijesti i razne kampanje. Osim toga, naš program za digitalnu pismenost Safety Snapshot ima za cilj obrazovanje Snapchattera o pitanjima kao što su privatnost podataka, sigurnost i mrežna sigurnost.
---	---

6. Mjere nadzora i revizije

Okvir za rizik na platformi

Snap ima formalizirani okvir koji se temelji na načelima koji odražava naše vrijednosti i poštovanje prema digitalnim pravima prilikom identifikiranja, istrage ili ublažavanja rizika u uslugama u području primjene društva Snapchat. Okvir je podijeljen u dva dijela koji se posuđuju iz relevantnih, dugogodišnjih elemenata međunarodnog okvira za ljudska prava: (1) identifikacija temeljnih vrijednosti upravljanja platformom; i (2) skup načela uravnoteženja za vaganje tih vrijednosti protiv rizika za našu zajednicu i drugih šteta. Upućivanje na oba ova elementa u vezi jedan s drugim pruža dosljedan pristup odgovornom pregledu predloženih ublažavanja štete s pažnjom na temeljne vrijednosti.

Imamo odgovorni pristup koji poštuje prava upravljanju platformom i otkrivanju i upravljanju rizikom. Predviđamo da će naša Funkcija interne usklađenosti i njezine međufunkcionalne radne skupine pregledati ovaj pristup godišnje kako bi osigurali da je u skladu s pravnim zahtjevima, uključujući zahtjeve u skladu s nizozemskim Zakonom o medijima i globalnim najboljim praksama.

Funkcija interne usklađenosti i revizije

Snap je uspostavio neovisnu funkciju usklađenosti (ICF) kao dio Pravnog tima društva Snap, odvojeno od operacija društva Snap, s dovoljnim ovlastima, stajom i resursima koji su odgovorni za koordinaciju, nadzor i provedbu Programa za privatnost i regulatorni program društva Snap. ICF

se saziva mjesečno i pruža nadzor kako bi osigurao da se osiguraju potrebni interni procesi, resursi, testiranje, dokumentacija ili nadzor za usklađenost sa zakonom, uključujući nizozemski Zakon o medijima, i prati usklađenost društva Snap s nizozemskim Zakonom o medijima. Snap je imenovao neovisne službenike za usklađenost koji izvještavaju Upravljačkom tijelu. Upravljačko tijelo nadzire i podržava funkciju usklađenosti i upravlja problemima kao što se eskaliraju Tijelu. Neovisni službenici za usklađenost i/ili Upravljačko tijelo društva Snap često ažuriraju Odbor i rukovoditelje o pitanjima koja se odnose na usklađenost. Interni tim partnera za savjetovanje za rizik društva Snap godišnje olakšava provođenje interne revizije.

7. Nadzor i provedba Kodeksa društva Snap

[Obavještavamo](#) javnost da je Snap reguliran od strane nizozemskog tijela za medije (CvdM) za potrebe AVMSD-a i DMA-a. Kodeks je dio sustava koregulacije s CvdM-om. Snap je odgovoran za postavljanje specifičnih, mjerljivih, ostvarivih, realnih i pravovremenih ciljeva, kako je opisano u ovom Kodeksu, provedbu odgovarajućih mjera za ispunjavanje tih ciljeva i provedbu mjera nadzora i procjene kako bi se procijenilo postiže li Snap svoje ciljeve. Kako bi se omogućilo CvdM-u da prikladno izvršava svoje ovlasti za koregulaciju, društvo Snap će surađivati s CvdM-om po potrebi i sastajati se s CvdM-om u redovitoj kadenciji kako bi izvijestio o napretku u njegovim ciljevima. CvdM ima ovlasti za nadzor i administrativne provedbe detaljno opisane u Poglavlju 7. DMA-a.

Snap je posvećen sigurnosti naših zajednica na Snapchatu. Nastavit ćemo pratiti učinkovitost naših mjera opisanih u Kodeksu kako bismo opremljeni za prepoznavanje i prilagodbu rješavanju novih trendova i rizika.