

## **Правила работы горячей линии Philips Avent по грудному вскармливанию**

### **1. Общие положения**

- 1.1 Настоящие Правила работы горячей линии Philips Avent по грудному вскармливанию (далее – «Правила») определяют основные цели, принципы и порядок функционирования Горячей линии Philips Avent по грудному вскармливанию (далее – «**Горячая линия по ГВ**»).
- 1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан, о связи, об информации и информационно-просветительской деятельности, включая, но не ограничиваясь Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ, Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 N 126-ФЗ, Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ.
- 1.3 Консультации не носят медицинского характера и направлены только на просвещение лица, обратившегося на Горячую линию по ГВ (далее – «Абонент»), по вопросам, о развитии ребенка и ухода за новорожденными, касающимся корректной эксплуатации принадлежностей для кормления и детских товаров производства компаний, входящих в группу компаний Philips.
- 1.4 По результатам Консультации Консультант горячей линии по ГВ может указать Абоненту на необходимость обращения к специалисту здравоохранения или в медицинскую организацию за медицинской помощью. При этом Консультации не являются приемом у специалиста здравоохранения по смыслу законодательства об охране здоровья граждан, а также не могут считаться оказанием медицинской помощи в каком-либо виде или форме.
- 1.5 Компания Philips и Консультанты по ГВ не несут ответственности за не обращение или позднее обращение Абонента за медицинской помощью, в случаях, когда это было рекомендовано в соответствии с п. 1.4 Правил.

### **2. Горячая линия по ГВ функционирует с целью:**

- 2.1.1 Поддержки семьи, материнства и детства в Российской Федерации;
- 2.1.2 Предоставления советов Абоненту, по вопросам, указанным в п. 1.3 Правил;
- 2.1.3 Просвещения по вопросам сохранения и поддержания здоровья матери и ребенка в период грудного вскармливания;
- 2.1.4 Предоставления рекомендаций и советов о необходимости обращения к профильным специалистам здравоохранения.

### **3. Прием и обработка информации, поступающей на Горячую линию по ГВ**

- 3.1 Обращение на Горячую линию по ГВ возможно при помощи следующих каналов передачи информации:
  - 3.1.1 По телефону: 8-800-200-08-83 с 09:00 до 18:00 по московскому времени (GMT +3).  
Звонок из любой точки России бесплатный.
  - 3.1.2 WhatsApp по номеру 8-915-200-08-08

- 3.2 Сообщения на Горячую линию по ГВ могут направляться с указанием персональных данных (включая контактные данные) или анонимно.
- 3.3 В случае анонимного обращения по желанию Абонента, компания Philips не обрабатывает персональные данные абонента.
- 3.4 Обработка персональных данных Абонентов происходит исключительно в целях, указанных в разделе 2 Правил. Во всех остальных вопросах, касающихся обработки персональных данных следует руководствоваться Уведомлением о конфиденциальности Philips, размещенным по адресу: <https://www.philips.ru/a-w/privacy-notice.html>, а также законодательством Российской Федерации о персональных данных.
- 3.5 Консультант по ГВ может предложить Абоненту оставить свой адрес электронной почты, который будет использоваться для последующего направления информационных и рекламных сообщений в отношении товаров, производимых компанией Philips. Консультант по ГВ дополнительно сообщает о целях использования данных. По вопросу, касающемуся обработки персональных данных в случаях, указанных в настоящем пункте, следует руководствоваться Уведомлением о конфиденциальности Philips, размещенным по адресу: <https://www.philips.ru/a-w/privacy-notice.html>, а также законодательством Российской Федерации о персональных данных.
- 3.6 Компания Philips оставляет за собой право использовать информацию о факте обращения на Горячую линию по ГВ, категориях и количестве вопросов, жалоб и проблем Абонентов, и результатах Консультаций (разрешение обращения и/или рекомендация обращения за медицинской помощью) для последующей обработки и формирования статистической отчетности, при условии соблюдения конфиденциальности полученной информации.

#### **4. Недопустимые случаи использования Горячей линии по ГВ**

- 4.1 Недопустимо использование Горячей линии по ГВ для:
  - 4.1.1 Дачи консультаций, имеющих медицинский характер (оказание медицинских услуг);
  - 4.1.2 Дачи консультаций, направленных на использование практики самолечения в тех случаях, когда исходя из описанной Абонентом ситуации, для Консультанта Горячей линии по ГВ явно следует необходимость обращения к специалисту здравоохранения;
  - 4.1.3 В противоправных целях, включая, но не ограничиваясь для распространения заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство компании Philips и ее сотрудников, из хулиганских побуждений, в мошеннических целях.

#### **5. Оговорки и ограничения**

- 5.1 Предоставление Консультаций Абонентам не является медицинской помощью. Консультирование носит исключительно информационно-просветительский характер.
- 5.2 Обращение Абонента на Горячую линию по ГВ означает его ознакомление и согласие с настоящими Правилами.
- 5.3 Настоящие Правила не создают никаких дополнительных прав и обязанностей для компании Philips и несут информационный характер.