

Политика конфиденциальности и обработки персональных данных Релакси

Редакция 1.3 от 1 октября 2026 года

Дата начала действия: 01.10.2026.

Сайт: <https://relaxi.online>. Контакт по вопросам персональных данных: support@relaxi.online.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет цели, основания и порядок обработки и защиты персональных данных при использовании сайта relaxi.online, личного кабинета, виджета бронирования на сторонних сайтах и связанных функций, в которых размещена ссылка на Политику (далее совместно именуются «Релакси» или «Сервис»).

1.2. Оператор персональных данных: индивидуальный предприниматель Щербаков Олег Николаевич (ИНН 282846825451, ОГРНИП 326280000038158). Электронная почта: support@relaxi.online. Дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя: 25.09.2026. Регистрирующий орган: Управление Федеральной налоговой службы по Амурской области.

1.3. Политика применяется к посетителям сайта, зарегистрированным пользователям, гостям виджета, клиентам, сведения о которых внесены заведениями, представителям и сотрудникам бизнеса, специалистам, представленным в каталоге, авторам отзывов и обращений. Обработка осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и другими применимыми нормами законодательства Российской Федерации.

1.4. Политика является информационным документом. Ознакомление с ней, посещение сайта или принятие Пользовательского соглашения не заменяют согласие на обработку персональных данных, когда оно требуется. Такое согласие оформляется отдельно от иных принимаемых документов. Рекламная обработка и распространение персональных данных осуществляются на самостоятельных основаниях, указанных в настоящей Политике.

1.5. Обрабатываются только данные, необходимые для конкретной цели. Состав зависит от используемой функции и предоставленных сведений. Данные поступают от самого субъекта, от заведения в пределах законно оформленного взаимодействия, из используемого субъектом средства аутентификации, а также формируются при работе Сервиса. Сведения о статусе бизнеса могут проверяться по государственным реестрам и иным законным источникам.

1.6. Самостоятельное использование Сервиса предназначено для совершеннолетних. Оператор не запрашивает сведения о здоровье и другие специальные категории персональных данных и не использует изображения или голос для установления личности по биометрическим признакам. В комментарии, отзывы и обращения не следует включать медицинские сведения, копии документов, платёжные реквизиты и данные других лиц, если они не нужны для конкретного законного обращения.

2. Цели, состав данных и основания обработки

2.1. Создание и использование учётной записи. Обрабатываются указанное пользователем имя, номер телефона, адрес электронной почты при его предоставлении, идентификатор учётной записи, сведения об аутентификации, язык и настройки. Основание: заключение по инициативе пользователя и исполнение Пользовательского соглашения (пункт 5 части 1 статьи 6 № 152-ФЗ). Данные обрабатываются в период использования учётной записи; после её закрытия применяются правила раздела 8.

2.2. Оформление заявок и бронирований, включая виджет без регистрации.

Обрабатываются имя, телефон, идентификатор пользователя при наличии, выбранные заведение, дата, время, длительность, ресурсы, услуги, товары и дополнения, количество гостей, стоимость, скидки, промокоды, необходимые комментарии, статусы и история изменений.

Основание: заключение и исполнение договоров по инициативе субъекта (пункт 5 части 1 статьи 6 № 152-ФЗ). Данные используются до завершения взаимодействия по заявке или бронированию, а история в действующей учётной записи сохраняется для её предоставления пользователю. Последующее хранение доказательств ограничивается разделом 8.

2.3. Подтверждение номера телефона и сервисная связь. Обрабатываются контактные данные, идентификатор получателя в выбранном канале или идентификатор доставки push-уведомлений при использовании соответствующего канала, относящиеся к сообщению сведения о входе, безопасности или бронировании, время, способ и результат проверки номера либо доставки сообщения. Основание: исполнение Пользовательского соглашения; для самостоятельных мер защиты от злоупотреблений также применяется пункт 7 части 1 статьи 6 № 152-ФЗ с соблюдением прав субъекта. Порядок привлечения поставщиков определён разделом 7. Данные используются в течение соответствующего процесса; дальнейшее хранение допускается только для конкретной сохраняющейся цели по разделу 8.

2.4. Работа с представителями бизнеса и размещение предложений. Обрабатываются ФИО, деловые контакты, должность, роль, сведения о полномочиях и действиях представителя, а для индивидуального предпринимателя или плательщика налога на профессиональный доход также идентификационные, регистрационные и контактные сведения, необходимые для проверки статуса и размещения предложения. Основания: договор, когда субъект является его стороной или выгодоприобретателем; законный интерес в установлении полномочий представителя и организации взаимодействия с бизнесом при соблюдении прав субъекта; выполнение предусмотренных законом обязанностей. Применяются соответственно пункты 5, 7 и 2 части 1 статьи 6 № 152-ФЗ. Срок определяется периодом полномочий, размещения и связанных обязательств с учётом раздела 8. Публикация сведений о специалистах регулируется также пунктом 5.4.

2.5. Отзывы и иные пользовательские материалы. Обрабатываются оценка, текст, прикрепленные пользователем изображения, указанное им имя, время публикации, сведения о модерации и внутренняя связь с бронированием, необходимая для проверки отзыва. Основания: исполнение Пользовательского соглашения, защита от злоупотреблений с соблюдением прав субъекта и отдельное согласие на распространение публикуемых персональных данных. Публичная обработка продолжается до удаления материала или прекращения основания его распространения; ограниченное хранение доказательств регулируется разделом 8.

2.6. Поддержка и реализация прав субъекта. Обрабатываются контактные данные, содержание обращения и относящаяся к нему переписка, необходимые сведения для проверки заявителя, принятые решения и ответы. Основания: исполнение договора, выполнение обязанностей по закону и защита прав при соблюдении интересов субъекта. Данные используются до разрешения обращения и исполнения связанных обязанностей; доказательства сохраняются по правилам раздела 8.

2.7. Адресные рекламные сообщения. При использовании этой функции обрабатываются только предусмотренные отдельным согласием контактные данные, выбранные каналы и предпочтения, а также сведения о направлении сообщений. Основания: отдельно оформленное согласие на обработку персональных данных в целях рекламы и предварительное согласие на получение рекламы в соответствии со статьёй 15 № 152-ФЗ и статьёй 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе». Объём определяется согласием, а не фактом регистрации или бронирования. После отказа рекламная обработка и рассылка прекращаются; минимальное подтверждение согласия и отказа может сохраняться для защиты прав по разделу 8.

2.8. Работа, безопасность и диагностика Сервиса. Обрабатываются IP-адрес, сведения о браузере и устройстве, идентификаторы сессии, время и технические события доступа, ошибки и сведения о подозрительных действиях в объёме, необходимом для работы запрошенной

функции, обнаружения и устранения неисправности или угрозы. Основания: исполнение договора, обязанности по защите данных и законные интересы Оператора без нарушения прав субъекта. Срок ограничивается соответствующим процессом, расследованием инцидента или иной доказуемой необходимостью по разделу 8. Необязательная аналитика регулируется разделом 6 и не включается в эту цель автоматически.

2.9. Подтверждение юридически значимых действий и защита прав. Обрабатываются идентификатор субъекта или заявки, вид и время действия, версия и содержание принятого документа либо предоставленного согласия, сведения об отзыве, способ подтверждения и необходимые технические доказательства. Основания: исполнение обязанностей Оператора и защита его прав и прав субъектов при соблюдении установленных законом ограничений. Сроки и ограничения использования установлены пунктами 8.4 и 8.5. Эти основания не разрешают сохранять весь состав данных учётной записи.

3. Бронирования и данные клиентов заведений

3.1. При отправке заявки выбранному заведению предоставляются имя, телефон и необходимые параметры заявки. Получателем является лицо, оказывающее выбранную услугу или продающее товар; его сведения указываются в предложении. Данные доступны его уполномоченным сотрудникам в пределах необходимых полномочий. Передача предназначена для рассмотрения, подтверждения и исполнения заявки и связанных с ней обязанностей.

3.2. Для самостоятельного оказания услуги или продажи товара соответствующее лицо является отдельным оператором. Оно определяет законные цели и сроки своей обработки и рассматривает относящиеся к ней обращения. Получение контактов для бронирования не предоставляет ему самостоятельного разрешения на рекламные рассылки.

3.3. Если клиент записался непосредственно в заведение, а его сведения внёс сотрудник, заведение обеспечивает законность сбора и передачи. В части хранения и обработки такой записи по его поручению Релакси действует в пределах согласованных целей, состава данных и операций. Сам факт внесения записи не означает регистрации клиента, принятия им Пользовательского соглашения или предоставления согласия.

3.4. Для собственных целей Релакси, прямо описанных в Политике, в том числе обеспечения безопасности и исполнения законных требований, Оператор самостоятельно обеспечивает наличие правового основания. Обработка по поручению заведения не разрешает использовать клиентскую базу для собственной рекламы. Обращение о данных можно направить на support@relaxi.online; в пределах своей роли Оператор рассматривает его либо обеспечивает взаимодействие с заведением для исполнения поручения и разъясняет, кто отвечает за соответствующую обработку.

4. Подтверждение номера и уведомления

4.1. Сервисные сообщения могут направляться в личный кабинет, по электронной почте, посредством СМС, push-уведомлений, сообщений в социальных сетях, включая «ВКонтакте», и мессенджерах, связанных с номером телефона или учётной записью пользователя. Используются доступные для выбранной функции каналы с учётом предоставленных контактов, разрешений и применимых правовых оснований.

4.2. По запросу пользователя для подтверждения доступа к номеру телефона может применяться flash call: кратковременный автоматизированный входящий звонок, при котором указанные в интерфейсе цифры номера вызывающего абонента используются как код подтверждения. Порядок проверки сообщается до направления звонка. Обрабатываются номер пользователя и необходимые сведения о запросе, звонке и результате проверки.

4.3. Оператор вправе изменять приоритет доступных каналов доставки, в том числе направлять push-уведомление или сообщение в социальной сети вместо СМС. Выбор канала не отменяет ограничений пользователя, необходимости отдельного согласия, когда оно требуется, и

обязательных требований к уведомлению. Поставщику передаются только данные, необходимые для соответствующей проверки или доставки.

4.4. Сообщения о входе, безопасности и конкретной заявке не используются для обхода требований к рекламе. Отказ от рекламных сообщений не препятствует использованию основных функций и получению необходимой сервисной информации. Отозвать рекламное согласие можно доступным способом отказа в сообщении, через предусмотренную настройку либо письмом на support@relaxi.online; рекламная рассылка прекращается незамедлительно.

5. Публичные сведения и отзывы

5.1. Контакты пользователя и сведения о его бронировании по умолчанию не публикуются. Рядом с отзывом показывается имя, указанное пользователем в Релакси. Перед публикацией ему предоставляется возможность ознакомиться с этим именем и публичным составом материала.

5.2. Согласие на распространение имени и иных публикуемых персональных данных оформляется отдельно по статье 10.1 № 152-ФЗ с возможностью определить разрешённый состав, условия и запреты. Телефон, электронная почта, сведения о бронировании и аватар учётной записи не переносятся в отзыв автоматически. Публикация чужих персональных данных требует самостоятельного законного основания.

5.3. Субъект вправе потребовать прекращения распространения своих данных, указав материал и сведения, к которым относится требование. Оператор прекращает распространение в предусмотренном законом порядке и не использует сохранённые для рассмотрения спора доказательства как основание продолжать публичное отображение.

5.4. В предложениях бизнеса размещаются сведения об исполнителе или продавце, которые подлежат раскрытию по закону. Имена, фотографии и сведения о сотрудниках или специалистах, не относящиеся к обязательной информации, публикуются при наличии надлежащего основания, включая отдельное согласие на распространение, когда оно требуется. Само по себе предоставление материалов заведением такое согласие не заменяет.

6. Cookie, настройки устройства и аналитика

6.1. Для работы Сервиса применяются cookie и сходные технологии, в том числе локальное хранилище браузера. Необходимые технологии обеспечивают сессию, вход, безопасность и сохранение выбранных настроек. Их использование ограничивается соответствующей функцией; отключение средствами браузера может повлиять на её доступность.

6.2. При подключении необязательных аналитических или рекламных технологий пользователю до их активации предоставляются сведения об инструменте, назначении, обрабатываемых данных, получателях и сроках, а также возможность согласиться, отказаться или изменить выбор. До получения требуемого согласия такие технологии не запускаются. Отказ не блокирует основные функции Сервиса. Изменить выбор можно предоставленным средством управления либо направив обращение Оператору.

6.3. Сессионные идентификаторы действуют в течение соответствующей сессии; постоянные сохраняются на срок, необходимый для указанного назначения. Сроки необязательных технологий сообщаются при выборе. Удаление cookie в браузере прекращает их хранение на устройстве, но само по себе не удаляет учётную запись и данные на стороне Оператора.

6.4. При использовании функции поиска близости координаты устройства могут обрабатываться для выполнения такого запроса на основании отдельного согласия и разрешения устройства. Обработка ограничивается выполнением запроса, если субъект не выбрал иную прямо описанную функцию сохранения местоположения. Доставка push-уведомлений также учитывает разрешения устройства или браузера. Эти разрешения можно отозвать в настройках; сами по себе они не заменяют отдельного согласия на рекламу или иной вид обработки, для которого оно требуется.

6.5. Настоящая Политика распространяется на обработку в виджете Релакси. Владелец стороннего сайта самостоятельно определяет порядок использования собственных cookie, аналитики и других технологий за пределами виджета.

7. Получатели, способы и место обработки

7.1. Обработка осуществляется с использованием средств автоматизации и, при необходимости, без них. В пределах заявленных целей выполняются получение, запись, систематизация, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление доступа и передача, а при наличии оснований также распространение, блокирование, обезличивание и уничтожение данных. Политика не разрешает совершать любую из этих операций с любыми данными вне соответствующей цели.

7.2. Оператор вправе привлекать, выбирать и заменять поставщиков размещения и хранения данных, аутентификации, СМС и flash call, электронной почты, push-уведомлений, социальных сетей и мессенджеров, технической поддержки, диагностики и защиты информации. Каждому предоставляется необходимый для его функции объём данных. Обработка по поручению оформляется договором с определением данных, целей и операций, требований конфиденциальности, защиты и взаимодействия при нарушениях; согласие на поручение получается, если федеральный закон не предусматривает иного. Оператор несёт установленную законом ответственность за привлечённых им обработчиков.

7.3. Сведения о технических поставщиках раскрываются в отдельном Перечне технических поставщиков, доступном по адресу <https://relaxi.online/service-providers>: наименование или ФИО, адрес, функция, данные и операции, место обработки и роль получателя. Перечень обновляется независимо от текста Политики; сохраняются сведения о его редакциях, необходимые для подтверждения правомерности обработки. Поставщик, самостоятельно определяющий цели обработки, действует как отдельный оператор. До начала передачи новому получателю Оператор обеспечивает применимое законное основание и раскрытие необходимых сведений; дополнительное согласие получается, когда оно требуется с учётом закона и содержания ранее полученного согласия. Само включение поставщика в Перечень не создаёт правового основания передачи.

7.4. Государственным органам и иным уполномоченным лицам данные предоставляются при наличии предусмотренного законом основания и в соответствующем объёме. Представителям, участвующим в защите прав Оператора, необходимые сведения могут предоставляться на законном основании с соблюдением конфиденциальности.

7.5. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации, включая сбор через Интернет, операции, для которых часть 5 статьи 18 № 152-ФЗ устанавливает требование локализации, осуществляются с использованием баз данных на территории Российской Федерации. Использование расположенных за рубежом баз для этих операций не допускается, кроме прямо предусмотренных законом исключений.

7.6. Если использование конкретной функции предполагает трансграничную передачу, она допускается только после выполнения требований статьи 12 № 152-ФЗ, включая предварительное получение необходимых сведений о получателе и условиях защиты и направление отдельного уведомления Роскомнадзору. Учитываются предусмотренные законом сроки, запреты и ограничения. Согласие субъекта получается, когда оно необходимо; наличие согласия само по себе не отменяет требований локализации и ограничений передачи.

8. Сроки хранения и уничтожение

8.1. Срок определяется конкретной целью из раздела 2, периодом исполнения связанных обязательств и применимыми требованиями закона. Оператор прекращает обработку, когда данные больше не нужны для соответствующей цели и отсутствует другое законное основание. Необходимость сохранения подлежит пересмотру; данные не сохраняются бессрочно лишь на случай возможного использования.

8.2. При достижении цели или отзыве согласия данные уничтожаются не позднее 30 дней с соответствующей даты, если отсутствует предусмотренное законом основание продолжить обработку; специальные случаи и сроки определяются статьёй 21 № 152-ФЗ. Отзыв прекращает обработку на основании согласия, но не отменяет самостоятельные основания, например исполнение сохраняющегося договора или обязанности по закону. Заявителю сообщается причина сохранения относящихся к нему данных.

8.3. Закрытие учётной записи осуществляется по обращению после необходимой проверки заявителя. Данные, для которых не осталось законного основания обработки, уничтожаются. Блокирование допускается как временная мера в предусмотренных законом случаях и не заменяет уничтожение. При невозможности уничтожить данные в основной срок применяются блокирование и предельный срок части 6 статьи 21 № 152-ФЗ. Обезличивание не подменяет обязательного уничтожения; сведения не считаются необратимо обезличенными, если их связь с лицом можно восстановить с помощью сохраняемой Оператором дополнительной информации.

8.4. Для подтверждения принятия документов, предоставления и отзыва согласий и разрешения возможных споров может сохраняться минимально необходимое доказательство в архиве с ограниченным доступом: не более трёх лет после закрытия учётной записи или завершения последней связанной брони, если оно наступило позднее, и только при сохраняющейся обоснованной необходимости. Для гостя без учётной записи срок исчисляется с завершения взаимодействия по заявке или бронированию; для самостоятельного обращения или прекращённых отношений с представителем бизнеса срок определяется соответствующим завершением. Архив не используется для рекламы, повседневной работы Сервиса или анализа поведения. Этот срок не распространяется автоматически на весь профиль, содержание переписки и все технические журналы.

8.5. При конкретной претензии, проверке или судебном разбирательстве необходимые доказательства могут сохраняться до завершения соответствующего процесса и исполнения обязательств на самостоятельном законном основании. Состав и необходимость дальнейшего хранения проверяются; после прекращения основания доказательства уничтожаются. Более длительные обязательные сроки применяются только к данным, на которые они распространяются по закону.

8.6. Уничтожение охватывает относящиеся к цели рабочие системы и обработку по поручению. Резервные копии не служат самостоятельным основанием продления хранения: удаление содержащихся в них данных или исключение возможности их восстановления обеспечивается в применимые сроки. При восстановлении системы ранее исполненные требования об удалении и ограничении обработки учитываются повторно. Уничтожение подтверждается в установленном законом порядке.

8.7. Закрытие учётной записи в Релакси само по себе не прекращает обработку самостоятельным оператором, например исполнителем услуги, если у него сохраняется законное основание. Запрос о его экземплярах данных рассматривается соответствующим лицом. Если Релакси обрабатывает запись по поручению заведения, применяются условия поручения с соблюдением прав субъекта и обязательных сроков закона.

9. Права субъекта и обращения

9.1. Субъект вправе получить информацию об обработке и доступ к своим данным, потребовать исправления неточностей, блокирования, прекращения обработки или уничтожения при наличии оснований, отозвать согласие, отказаться от рекламы и потребовать прекратить распространение данных. Он также вправе обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или суд.

9.2. Обращения направляются на support@relaxi.online либо через соответствующую функцию Сервиса, если она доступна. В обращении необходимо изложить требование и сообщить сведения, позволяющие определить заявителя и относящиеся к нему данные; для ответа указывается контакт. Номер бронирования или ссылка на материал помогают найти данные, но

их отсутствие само по себе не исключает рассмотрение обращения. Указанные способы связи не ограничивают право направлять обращения иными предусмотренными законом способами.

9.3. Для предотвращения раскрытия данных постороннему лицу Оператор проверяет заявителя соразмерным способом, в том числе через подтверждённую учётную запись или контакт. Дополнительные сведения и оформление запроса в предусмотренной законом форме запрашиваются только при необходимости. Политика не устанавливает обязанности каждого заявителя заранее направлять копию паспорта.

9.4. Информация об обработке и доступ предоставляются в течение десяти рабочих дней; продление не более чем на пять рабочих дней допускается с мотивированным уведомлением в случаях, предусмотренных законом. Для уточнения, прекращения обработки, уничтожения, отказа от рекламы и прекращения распространения применяются специальные сроки статей 15, 20 и 21 № 152-ФЗ, статьи 10.1 № 152-ФЗ и статьи 18 № 38-ФЗ. Общий срок ответа не продлевает более короткий срок исполнения отдельного требования.

9.5. Если требование не может быть исполнено полностью, Оператор сообщает правовое основание, сохраняемый состав данных, цель и срок либо критерий дальнейшего хранения. Отказ от необязательной обработки не лишает основных функций. Если без конкретных необходимых данных невозможно выполнить запрошенное действие, субъекту разъясняются последствия и доступные способы дальнейшего взаимодействия.

10. Защита персональных данных

10.1. Оператор принимает правовые, организационные и технические меры с учётом состава данных, условий обработки и актуальных угроз. Доступ ограничивается необходимыми полномочиями, устанавливаются требования к аутентификации и конфиденциальности, учитываются значимые действия, применяются меры защиты передачи и хранения, восстановления данных, обнаружения нарушений и контроля привлечённых обработчиков.

10.2. При выявлении нарушения Оператор ограничивает его последствия, организует проверку и восстановление правомерной обработки, исполняет обязанности по уведомлению Роскомнадзора и иных лиц в предусмотренных законом случаях. Технические меры не заменяют обязанности соблюдать цели, основания и сроки обработки.

10.3. Решения, порождающие юридические последствия для субъекта или иным образом затрагивающие его права и законные интересы, не принимаются исключительно на основании автоматизированной обработки, кроме случаев, допускаемых законом, с соблюдением предусмотренных гарантий.

11. Изменение Политики

11.1. Действующая редакция с датой начала действия публикуется по адресу <https://relaxi.online/documents> и доступна со страниц и форм Сервиса, в которых собираются персональные данные.

11.2. При изменении обработки Оператор оценивает применимые правовые основания. Политика обновляется, если изменяются описанные в ней цели, состав данных или условия обработки. Изменение сведений о техническом поставщике отражается в Перечне по пункту 7.3 и само по себе не требует новой редакции Политики, если остальные её положения остаются достоверными. О существенных изменениях условий обработки пользователи информируются через Сервис или доступный канал связи. Новое согласие получается до начала соответствующей обработки в случаях, когда оно требуется законом; публикация обновления и молчание пользователя его не заменяют.

11.3. Изменения не отменяют прав субъектов, ранее установленных ограничений и уже поступивших требований. По всем вопросам настоящей Политики можно обратиться к Оператору: support@relaxi.online.