

# Пользовательское соглашение Релакси

---

Правила использования сервиса и онлайн-бронирования

Редакция 1.3 от 1 октября 2026 года.

Дата начала действия: 01.10.2026.

Владелец: индивидуальный предприниматель Щербаков Олег Николаевич (ИНН 282846825451, ОГРНИП 326280000038158). Сайт: <https://relaxi.online>. Связь: [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online).

## 1. Общие положения и принятие Соглашения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее - Соглашение) регулирует отношения между Владелец и Пользователем при использовании сайта <https://relaxi.online>, личного кабинета, виджета бронирования Релакси на сайтах заведений и связанных с ними функций, в интерфейсе которых размещена ссылка на Соглашение (далее вместе - Релакси или Сервис).

1.2. Владелец Сервиса и сторона Соглашения - индивидуальный предприниматель Щербаков Олег Николаевич (ИНН 282846825451, ОГРНИП 326280000038158); электронная почта: [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). Дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя: 25.09.2026. Регистрирующий орган: Управление Федеральной налоговой службы по Амурской области.

1.3. Пользователь принимает Соглашение при регистрации отдельным действием, рядом с которым заранее показаны текст о принятии и ссылка на полную редакцию Соглашения, включая приложение № 1 «Правила онлайн-бронирования». Таким действием может быть нажатие кнопки «Создать аккаунт» с соответствующим пояснением либо специально обозначенное подтверждение принятия. Договор с Владелец заключается в электронной форме при получении Сервисом этого подтверждения. Пользователь может сохранить текст Соглашения.

1.4. Пользователь без учётной записи принимает Соглашение при отправке заявки через виджет: до нажатия кнопки ему показываются текст о принятии и ссылка на Соглашение с приложением № 1. К такому Пользователю не применяются положения, относящиеся исключительно к зарегистрированной учётной записи.

1.5. Просмотр публичных страниц, вход в учётную запись или использование стороннего способа входа сами по себе не заменяют действие по принятию Соглашения. Создание записи сотрудником Заведения после звонка или иного обращения клиента не означает принятия документов Релакси этим клиентом.

1.6. Соглашение не является согласием на обработку персональных данных, получение рекламы или распространение персональных данных. Когда для обработки требуется согласие, оно оформляется отдельно. Политика конфиденциальности и обработки персональных данных информирует об обработке и не принимается как договор.

1.7. Приложение № 1 входит в Соглашение и принимается вместе с ним. Условия конкретного Исполнителя или Продавца применяются к его предложению, если доведены до Пользователя до отправки заявки и согласованы в необходимом объёме. Они не могут отменять обязательные права Пользователя или возлагать на Релакси не принятые им обязанности.

## 2. Основные понятия

2.1. Пользователь - дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет и использующее Сервис от своего имени.

2.2. Заведение - представленная в Сервисе баня, сауна, SPA, массажный салон, отдельный специалист или иной бизнес. Название Заведения может отличаться от наименования лица, которое оказывает услугу или продаёт товар.

2.3. Исполнитель - указанное в предложении российское юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо физическое лицо, применяющее налог на профессиональный доход, если его статус допускает соответствующую деятельность. Исполнитель оказывает выбранную услугу от собственного имени.

2.4. Продавец - указанное в предложении лицо, которое от собственного имени продаёт товар. Продавцом может быть юридическое лицо, индивидуальный предприниматель либо плательщик налога на профессиональный доход в пределах разрешённой ему деятельности.

2.5. Заявка - направленный Пользователем запрос на бронирование выбранных даты, времени, помещения, ресурса, услуги, товара или дополнений на показанных условиях. Бронь - Заявка, подтверждённая Заведением в порядке приложения № 1.

2.6. Промокод - код, предоставляющий скидку или иное преимущество по условиям соответствующего бизнеса. Подарочный сертификат - подтверждение внесения средств непосредственно Исполнителю или Продавцу в счёт будущей покупки его товаров или услуг. Промокод сам по себе не подтверждает предоплату.

2.7. Контент - отзывы, оценки, фотографии и другие материалы, которые Пользователь размещает в Сервисе.

### **3. Назначение Сервиса и распределение ролей**

3.1. Релакси предоставляет функции поиска заведений и предложений, просмотра описаний, цен и доступности, передачи Заявок, отображения их статусов, уведомлений, личного кабинета, отзывов и иные возможности. Положения об отдельной функции применяются при её доступности Пользователю в интерфейсе. Владелец определяет и развивает техническую реализацию, состав интерфейсов и способы предоставления функций; доступность может зависеть от устройства, территории и этапа внедрения. Предварительное уведомление о каждом техническом изменении не требуется, если оно не изменяет согласованные обязательства и закон не требует иного. Изменение договорных условий регулируется разделом 17, введение платы - пунктом 6.9.

3.2. В рамках настоящей редакции использование Релакси Пользователем бесплатно. Релакси не принимает оплату за услуги, товары и сертификаты Заведения и не удерживает часть их стоимости.

3.3. Услуги, размещённые в каталоге, оказывает Исполнитель. Товары продаёт Продавец. Договор о соответствующей услуге или товаре заключается непосредственно между Пользователем и указанным лицом. Релакси не оказывает услуги Заведения, не продаёт его товары от своего имени и не представляет стороны при заключении их договора.

3.4. Исполнитель или Продавец отвечает за свои предложения, обязательную информацию, законность деятельности, безопасность, качество, исполнение договора, расчёты и возвраты. Владелец отвечает за собственные действия и функции Сервиса в предусмотренном законом объёме. Описание ролей в Соглашении не отменяет ответственность, которая возникает из фактических действий или обязательных требований закона.

3.5. Размещение и управление бизнесом регулируются отдельной офертой для бизнеса и регламентом взаимодействия. Принятие настоящего Соглашения не заменяет принятия этих документов уполномоченным представителем организации.

### **4. Учётная запись и доступ**

4.1. Для регистрации Пользователь сообщает достоверные необходимые сведения о себе и поддерживает актуальность контактных данных. На сайте [relaxi.online](https://relaxi.online) Заявки оформляют зарегистрированные Пользователи; через виджет Заявку можно направить без регистрации.

4.2. Пользователь оформляет Заявку от своего имени и не подменяет свои контакты данными другого человека. При выборе услуги для группы он указывает предусмотренные формой параметры посещения, не добавляя лишние персональные данные участников.

4.3. Пользователь сохраняет конфиденциальность средств доступа, не передаёт учётную запись другим лицам и сообщает на [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online) о подозрении на несанкционированный доступ.

4.4. Для подтверждения действий могут использоваться сведения об аутентификации и событиях Сервиса. Эти сведения не являются неопровержимым доказательством: Пользователь вправе оспорить действие и сообщить об утрате доступа, технической ошибке или действиях третьих лиц. Владелец рассматривает такое обращение с учётом доступных доказательств.

## 5. Оформление и подтверждение Заявки

5.1. До отправки Заявки Пользователю показываются выбранное Заведение, сведения об Исполнителе или Продавце, состав предложения, дата, время, длительность, цена и применимые условия посещения и отмены. Пользователь проверяет эти сведения и свои контакты.

5.2. Заявки, самостоятельно направленные на [relaxi.online](https://relaxi.online) или через виджет, требуют ручного подтверждения сотрудником Заведения. Отправка Заявки и отображение свободного времени не гарантируют её подтверждение.

5.3. После отправки Заявки выбранное Заведение получает необходимые для её обработки данные, включая имя, номер телефона и параметры бронирования, и может связаться с Пользователем для уточнения и подтверждения.

5.4. В Сервисе Бронь получает статус «Подтверждено» после регистрации подтверждения Заведения. Правила доведения подтверждения до Пользователя и возникновения договорных последствий определены разделом 3 приложения № 1. Сама по себе запись во внутренней системе не доказывает получение сообщения Пользователем.

5.5. Подтверждение относится к условиям направленной Заявки. Предложение другой цены, времени или состава требует согласия Пользователя. Молчание или получение уведомления об изменении не заменяют такого согласия.

5.6. Запись, созданная уполномоченным сотрудником Заведения по обращению клиента, может сразу иметь подтверждённый статус, если условия согласованы с клиентом. Такая запись отражает взаимодействие с Заведением и не означает, что клиент зарегистрировался в Релакси или предоставил какие-либо согласия.

## 6. Цена, оплата, товары, акции и сертификаты

6.1. Цену и условия предложения устанавливает Исполнитель или Продавец. До отправки Заявки показываются итоговая сумма, выбранные позиции, количество, длительность и применённые скидки. Если сумма зависит от дополнительно согласуемого объёма, это должно быть прямо указано вместе с понятным способом расчёта.

6.2. Дополнительные товары и услуги включаются только после выраженного выбора Пользователя. Предварительно установленные отметки и молчание не означают согласия. Когда законом предусмотрена письменная форма согласия, выбор оформляется в том числе электронным способом, позволяющим воспроизвести условия и достоверно определить совершившее действие лицо.

6.3. Пользователь платит непосредственно Исполнителю или Продавцу на месте либо иным согласованным с ним способом. Если требуется предоплата, её размер, срок и способ внесения должны быть сообщены до принятия соответствующего обязательства Пользователем. Настоящее Соглашение не разрешает Релакси списывать деньги.

6.4. Получатель оплаты оформляет кассовый чек либо иной предусмотренный законом документ, учитывает аванс и рассматривает требования о возврате. Релакси не выдаёт чек за чужую услугу или товар и не выполняет возврат средств, которые не принимал. Это не исключает ответственности Владельца за собственное нарушение.

6.5. Товар может быть выбран как дополнение к Заявке. Продавец предоставляет обязательные сведения о себе и товаре, обеспечивает его передачу и качество. Если договор заключается дистанционно по описанию товара, применяются обязательные правила дистанционной продажи, включая информацию о получении, отказе и возврате. Конкретные условия продажи сообщает Продавец; правила отмены услуги не подменяют правила возврата товара.

6.6. Условия акции или промокода устанавливает указанный бизнес. До применения показываются существенные ограничения: срок, место действия, подходящие предложения, минимальная сумма, лимиты и совместимость скидок. Релакси рассчитывает скидку по этим условиям и отражает её в Заявке. Правила повторного использования при отмене определяются условиями акции с соблюдением закона.

6.7. Подарочный сертификат выпускает Исполнитель или Продавец, которому поступают деньги. Он отвечает за номинал и остаток, использование и возврат внесённых средств. Ограничение срока действия не отменяет предусмотренных законом прав на возврат неиспользованного аванса. Показ сертификата или его кода в Сервисе не означает, что Релакси получил оплату или стал обязанным по сертификату лицом.

6.8. После подтверждения Брони цена и состав не могут быть изменены только обновлением карточки или сообщением Заведения. Ошибка в цене рассматривается с учётом обстоятельств и закона; Соглашение не даёт права на произвольное увеличение цены или отмену уже заключённого договора.

6.9. Платные функции Релакси или приём им платежей могут вводиться только после предварительного раскрытия новых условий и отдельного выраженного принятия Пользователем соответствующей платной услуги. Настоящая редакция не создаёт обязанности оплачивать такие будущие функции.

## 7. Сведения о заведениях и ограничениях услуг

7.1. Сведения о Заведении, Исполнителе, Продавце, адресе, режиме работы, услугах, товарах, ценах и доступности предоставляет соответствующий бизнес. Релакси может структурировать и форматировать их, сохраняя существенный смысл, и осуществлять модерацию.

7.2. Пользователь вправе сообщить об ошибке или незаконном предложении на [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). Владелец рассматривает относящиеся к Сервису обращения в предусмотренном законом порядке и вправе запрашивать пояснения и документы, исправлять технические ошибки, ограничивать показ спорного предложения либо требовать обновления сведений. Модерация и выборочная проверка не означают подтверждения всех сведений Заведения или принятия обязанности постоянно контролировать его деятельность. Обязательные проверки и меры, установленные законом, выполняются независимо от настоящего положения.

7.3. В рамках настоящей редакции публикация медицинских услуг, включая медицинский массаж, не допускается. Предложение не становится немедицинским только из-за использования слов «SPA», «wellness», «оздоровительный» или «массаж». Владелец Сервиса не осуществляет проверку наличия медицинских лицензий у Заведений, кроме случаев, когда такая проверка обязательна в силу закона. Размещение карточки не является подтверждением наличия лицензии или правомерности фактически осуществляемой деятельности. Исполнитель самостоятельно отвечает за достоверную квалификацию своих услуг, наличие необходимых лицензий и соблюдение лицензионных требований. Если Заведение под видом бытовых или SPA-услуг размещает либо фактически оказывает услуги, требующие медицинского лицензирования, Владелец не несёт ответственности за такое нарушение Исполнителя при

условии, что Владелец не знал и не должен был знать о нём и исполнил возложенные на него законом обязанности. При получении обоснованных сведений о нарушении Владелец принимает предусмотренные законом меры и рассматривает вопрос об ограничении показа предложения в порядке пункта 7.2. Допуск медицинских услуг потребует отдельного порядка проверки и новых условий.

7.4. Условия посещения и ограничения конкретной услуги сообщает Исполнитель. Релакси не предназначен для диагностики, назначения лечения или оценки противопоказаний и не запрашивает сведения о здоровье в форме обычной Заявки.

## 8. Каталог, поиск и реклама

8.1. Выдача формируется с учётом применяемых в конкретной функции критериев, например выбранного города, запроса, фильтров, доступности и оценок. Доступные способы сортировки указываются в интерфейсе. Позиция в выдаче и рейтинг не гарантируют определённый результат услуги.

8.2. Если в Сервисе размещается реклама или платное продвижение, такое размещение обозначается с соблюдением применимых требований закона. Оплата продвижения не даёт права удалять достоверные отрицательные отзывы или изменять оценки Пользователей.

8.3. Сторонние сайты могут иметь собственные условия использования. Переход на такой сайт не означает передачи ему ответственности за действия Релакси либо принятия Владелецем обязательств этого сайта.

## 9. Отзывы, оценки и фотографии

9.1. Если функция доступна, Пользователь может опубликовать отзыв о личном опыте, оценку и относящиеся к нему фотографии. Материалы должны быть достоверными в части сообщаемых фактов и не нарушать закон и чужие права. Пользователь вправе выражать отрицательную оценку своего опыта.

9.2. Запрещены угрозы, травля, незаконная дискриминация, заведомо ложные сведения, спам, накрутка и вознаграждение за заранее заданную оценку; раскрытие чужих контактов, переписки, документов, сведений о частной жизни и здоровье; изображения людей без необходимого правового основания; материалы, нарушающие интеллектуальные права или не относящиеся к описанному опыту.

9.3. Пользователь сохраняет права на Контент. На период его размещения Пользователь предоставляет Владельцу безвозмездную простую (неисключительную) лицензию на воспроизведение, хранение, публичный показ и доведение Контента до всеобщего сведения в интерфейсах Релакси, включая виджет, в связи с соответствующим отзывом. Территория лицензии - весь мир ввиду доступности Сервиса через Интернет. Разрешены технические преобразования формата и размера без искажения смысла. Владелец вправе поручать необходимые операции техническим подрядчикам и предоставлять им сублицензии в пределах способов использования, территории и срока настоящей лицензии для работы Сервиса. Самостоятельная продажа Контента и использование в отдельной рекламной кампании требуют самостоятельного основания. Лицензия и сублицензия не заменяют законных оснований обработки персональных данных.

9.4. Рядом с отзывом показывается имя, которое Пользователь указал в Релакси. До публикации Пользователь видит это имя и публичный состав материала; согласие на распространение имени и иных публикуемых персональных данных оформляется отдельно. Предоставление лицензии на Контент не заменяет такого согласия или разрешения на использование изображения человека, когда оно необходимо. Телефон, электронная почта, сведения о Брони и аватар учётной записи не публикуются автоматически вместе с отзывом.

9.5. Релакси вправе запросить сведения, необходимые для проверки реального опыта, а также скрыть или удалить материал при нарушении правил, обоснованном обращении

правообладателя, признаках накрутки или требовании закона. Отсутствие Брони в Релакси само по себе не доказывает ложность отзыва. Отрицательная оценка сама по себе не является основанием удаления.

9.6. Если это допускают закон и обстоятельства проверки, автору сообщаются причина ограничения и способ её оспорить. Автор или Заведение могут обратиться на [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). При проверке Релакси не раскрывает Заведению лишние персональные данные автора.

9.7. Пользователь может потребовать удаления своего Контента через доступную функцию либо поддержку. После удаления публичное использование прекращается. Непубличные копии могут сохраняться только в объёме и в течение срока, необходимых для завершения технического удаления или защиты прав на самостоятельном законном основании; это не продлевает право рекламного или публичного использования.

## 10. Допустимое использование

10.1. Пользователь обязан использовать Сервис добросовестно. Не допускаются заведомо фиктивные Заявки, выдача себя за другое лицо, использование чужих средств доступа, мошенничество, незаконная реклама и сбор чужих персональных данных.

10.2. Запрещены вмешательство в работу Сервиса, обход ограничений доступа, распространение вредоносного кода и автоматизированное извлечение данных, которое создаёт чрезмерную нагрузку, нарушает права на данные или обходит технические ограничения.

10.3. Добросовестная отмена Заявки, обращение с претензией, отказ от рекламы, отзыв согласия и отрицательный отзыв сами по себе не являются нарушением правил Сервиса.

## 11. Уведомления и электронное взаимодействие

11.1. Сообщения о входе, безопасности, Заявке, подтверждении, изменении и отмене Брони могут направляться в личный кабинет, по электронной почте, посредством СМС (SMS), push-уведомлений, сообщений в социальных сетях, включая «ВКонтакте», и мессенджерах, привязанных к номеру телефона или учётной записи Пользователя. Для подтверждения доступа к указанному номеру телефона по запросу Пользователя может применяться flash call — кратковременный автоматизированный входящий звонок с использованием указанных в интерфейсе цифр номера вызывающего абонента в качестве кода подтверждения. Способ и порядок подтверждения доводятся до Пользователя в интерфейсе до направления звонка. Используются предоставленные Пользователем контактные данные и доступные ему каналы с учётом установленных им разрешений и ограничений. Обработка и передача данных для доставки сообщений осуществляются при наличии предусмотренного законом основания, а когда необходимо согласие — после его отдельного получения. Подтверждения и другие значимые сообщения должны содержать сведения, позволяющие определить относящуюся к ним Заявку и принятое решение.

11.2. Для зарегистрированного Пользователя личный кабинет может использоваться как согласованный канал получения сообщений о Брони, если сообщение размещено в доступном ему виде. Для гостя виджета используется контактный канал, сообщённый при оформлении. Размещение сведений в кабинете, к которому у гостя нет доступа, не считается их доставкой гостю.

11.3. Дополнительное SMS, письмо или push-уведомление может дублировать уже доставленное подтверждение. Отсутствие такого дублирования не отменяет состоявшееся подтверждение, если доказана доставка по согласованному каналу. Последствия доставки определяются законом и приложением № 1; внутренняя отметка об отправке сама по себе не доказывает доставку.

11.4. Рекламные сообщения направляются только при наличии требуемого предварительного согласия и в пределах разрешённых каналов. Служебный характер сообщения определяется его

содержанием; включение рекламы в сервисное уведомление не освобождает от требований к рекламе.

11.5. Пользователь может отказаться от рекламы способом, указанным в сообщении, через доступные настройки либо по адресу [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). Направление рекламы соответствующему адресату прекращается немедленно после получения требования. Отказ не препятствует регистрации, бронированию и получению необходимых сервисных сообщений.

11.6. Владелец вправе в целях оптимизации технических процессов и снижения издержек определять и изменять приоритет и последовательность использования доступных каналов доставки, в том числе направлять сообщение в социальную сеть, включая «ВКонтакте», в мессенджер или посредством push-уведомления вместо СМС, без отдельного уведомления о каждом таком изменении. Дублирование одного сообщения по всем каналам не гарантируется. Выбор осуществляется в пределах условий пункта 11.1, с соблюдением настроек Пользователя, полученных согласий и обязательных требований закона. Если для определённого сообщения конкретный канал обязателен по закону или прямо согласован сторонами как единственный, настоящий пункт не разрешает его замену. Изменение приоритета не отменяет правил доставки юридически значимых сообщений, предусмотренных пунктами 11.2-11.3 и приложением № 1, и не заменяет отдельного согласия на рекламу.

## 12. Персональные данные

12.1. Владелец обрабатывает персональные данные на предусмотренных законом основаниях и раскрывает цели, состав данных, получателей, сроки и права субъектов в отдельной Политике конфиденциальности и обработки персональных данных. Когда необходимо согласие, его содержание и действие оформляются отдельно от Соглашения.

12.2. Выбранный Пользователем Исполнитель или Продавец получает необходимые данные Заявки для её рассмотрения, связи и исполнения своих обязанностей. Доступ к контактам для этих целей не даёт ему разрешения на самостоятельную рекламу.

12.3. Если данные внесены сотрудником Заведения после обращения клиента, законность их получения и передачи обеспечивает Заведение. Обработка Релакси регулируется применимыми основаниями и условиями поручения с Заведением; сама запись не означает согласия клиента на иные цели.

12.4. В свободные поля и отзывы не следует добавлять диагнозы, противопоказания, иные сведения о здоровье, копии документов, платёжные реквизиты и чужие персональные данные. Обычная форма Заявки не предназначена для обработки таких сведений.

12.5. Запросы о доступе, уточнении, прекращении обработки, уничтожении данных, отзыве согласия и прекращении распространения направляются через доступную функцию или на [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). Владелец вправе соразмерно проверить принадлежность данных заявителю и исполняет запрос в предусмотренные законом сроки.

12.6. Отзыв согласия прекращает обработку, основанную только на нём. Обработка конкретных данных может продолжаться, если для неё имеется иное самостоятельное законное основание, например исполнение обязательства или защита прав в споре. Само наличие Соглашения не разрешает хранить любые данные без ограничения срока.

## 13. Закрытие учётной записи и хранение после закрытия

13.1. Пользователь вправе в любое время направить запрос о закрытии учётной записи через доступную функцию настроек либо на [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). Действие в интерфейсе запускает рассмотрение запроса и не означает мгновенного уничтожения всех связанных записей.

13.2. Владелец проверяет принадлежность учётной записи, сообщает о последствиях закрытия и согласует доступный способ связи по активным Заявкам и Броням. Наличие Брони не даёт права бессрочно откладывать закрытие аккаунта или исполнение законного требования о данных.

13.3. Закрытие учётной записи прекращает обычный доступ к личному кабинету и использование аккаунта. Само по себе оно не отменяет договор с Исполнителем или Продавцом и не заменяет уведомление об отказе от услуги. По вопросам Брони, её отмены и расчётов Пользователь обращается непосредственно к Исполнителю или Продавцу, а по вопросам учётной записи и работы Сервиса - на [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online).

13.4. После прекращения соответствующих целей данные уничтожаются в применимые законные сроки, если нет самостоятельного основания для дальнейшей обработки. Блокирование используется как предусмотренная законом временная мера и не заменяет уничтожение. Обезличивание не объявляется полным, если сохраняется возможность связать сведения с Пользователем.

13.5. При обоснованной необходимости защиты прав минимальные доказательства принятия документов и связанных действий могут храниться отдельно от рабочих данных до трёх лет после закрытия аккаунта либо завершения последней связанной Брони, если она завершилась позднее. Это предельный ориентир для таких доказательств, а не общий срок хранения всех данных. Состав и срок должны соответствовать конкретному основанию; данные не используются для рекламы и обычной работы Сервиса.

13.6. Документированная претензия, проверка или судебный спор могут потребовать сохранения относящихся к ним доказательств на необходимый законный срок. Основание пересматривается, а после его прекращения записи уничтожаются. Порядок очистки рабочих систем и резервных копий определяется Политикой и требованиями закона; внутренний цикл резервирования не отменяет законных сроков.

13.7. Владелец сообщает о результате запроса и, если отдельные данные сохраняются, о причинах и применимом сроке либо критерии хранения. Исполнитель и Продавец самостоятельно исполняют обязанности в отношении своих копий данных; Релакси содействует рассмотрению обращений в пределах своей зоны обработки.

## **14. Ограничение доступа и интеллектуальные права**

14.1. Владелец вправе ограничить отдельные функции или доступ при нарушении Соглашения, мошенничестве, атаках, угрозе данным или требовании закона. При обоснованных признаках нарушения, взлома либо иной угрозы допускается временное ограничение на период необходимой проверки и восстановления безопасного доступа. Предварительное предупреждение не требуется, если оно может препятствовать пресечению нарушения или защите Сервиса. Мера применяется соразмерно характеру и обстоятельствам нарушения либо угрозы с соблюдением пункта 14.2.

14.2. Ограничение учитывает тяжесть и обстоятельства нарушения. Если это не запрещено законом и не создаёт угрозы безопасности, Пользователю сообщаются причина и способ обжалования через [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). Пользователь может представить пояснения; ограничение пересматривается при устранении основания.

14.3. Ограничение аккаунта не аннулирует само по себе подтверждённую Бронь, право требовать возврат или возможность обратиться с претензией. Требования по Брони и расчётам Пользователь направляет непосредственно Исполнителю или Продавцу. Обращения по поводу ограничения аккаунта и работы Сервиса направляются в поддержку Релакси.

14.4. Программы, дизайн, базы данных, тексты и обозначения Сервиса принадлежат Владелецу либо иным правообладателям. Пользователь вправе использовать доступные функции по назначению. Соглашение не передаёт исключительные права на Сервис и не разрешает копирование или использование его элементов за пределами прав, предоставленных законом или правообладателем.

14.5. Сообщение о нарушении интеллектуальных прав можно направить на [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online) с указанием материала, его расположения, существа нарушения, подтверждения прав и контактов заявителя.

## 15. Ответственность

15.1. Стороны отвечают за нарушение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации. Безвозмездность функций Релакси не исключает ответственности Владельца за собственные нарушения.

15.2. Исполнитель и Продавец отвечают за свои товары, услуги, персонал, помещения, разрешения, обязательную информацию, согласованную цену, исполнение договоров, документы об оплате и возвраты. Требование к ним не исключает отдельного требования к Владельцу, если основание связано с его действиями.

15.3. Владелец отвечает за свои действия при отображении и изменении информации, передаче Заявок, работе функций Сервиса и обработке данных в предусмотренном законом объёме. За актуальность предоставляемых Заведением сведений о свободных местах, ресурсах и времени отвечает соответствующий Исполнитель. Владелец не гарантирует фактическую доступность предложения до подтверждения Заявки Исполнителем. Пределы ответственности за технические обстоятельства определяются пунктами 15.4-15.5.

15.4. Сервис предоставляется на условиях «как есть» (as is), в пределах фактически доступных функций. Владелец принимает разумные меры для обеспечения стабильной работы, устранения неисправностей и восстановления доступа, однако не предоставляет безусловной гарантии непрерывной и безошибочной работы Сервиса или доставки сообщений по каждому каналу. Доступ может временно ограничиваться вследствие технических работ, сбоев оборудования или программного обеспечения, перерывов в связи и работы внешних сервисов. В пределах, допускаемых законом, Владелец не несёт ответственности за прямые или косвенные убытки Пользователя, включая упущенную выгоду, а также за невозможность оформления, утрату или срыв Брони вследствие указанных обстоятельств либо ошибок в сведениях о доступности мест на стороне Заведения, если такие последствия не вызваны нарушением обязанностей Владельца и закон не возлагает на него ответственность независимо от вины. Само по себе наличие технического сбоя или нарушения со стороны привлечённого Владельцем поставщика не освобождает Владельца от ответственности, установленной обязательными нормами закона.

15.5. Условия пунктов 7.3 и 15.4 не исключают ответственности за умышленное нарушение обязательств и иных случаев ответственности, которые нельзя исключить или уменьшить соглашением сторон, с учётом статей 400 и 401 ГК РФ и статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» в применимой части. Соглашение не ограничивает обязательные права потребителя, права субъектов персональных данных и способы судебной защиты.

## 16. Обращения и разрешение споров

16.1. По вопросам Сервиса, учётной записи, Контента и данных Пользователь обращается на support@relaxi.online. Для поиска обстоятельств обращения желательно указать номер Заявки, Заведение, дату и описание проблемы. Отсутствие номера само по себе не является основанием отказа в рассмотрении. Указанные способы связи не ограничивают право направлять обращения иными предусмотренными законом способами.

16.2. Требования о качестве и безопасности услуги или товара, исполнении договора и возврате оплаты направляются соответствующему Исполнителю или Продавцу по его контактам. Вопросы отмены, переноса Брони и расчётов Пользователь решает непосредственно с этим лицом. Поддержка Релакси рассматривает обращения о работе самого Сервиса, в том числе об ошибках отображения информации, передачи Заявки и фиксации её статуса.

16.3. Обращения рассматриваются в применимые сроки закона. Соглашение не устанавливает единого срока, который продлевал бы специальные сроки по требованиям потребителей или субъектов персональных данных.

16.4. Переписка с поддержкой не является обязательным досудебным порядком, если такой порядок не предусмотрен законом. Сохраняется право обратиться в государственные органы и

суд, включая предусмотренное законом право потребителя выбрать территориальную подсудность.

## **17. Изменение и прекращение Соглашения**

17.1. Опубликованная действующая редакция размещается в разделе <https://relaxi.online/documents> с номером и датой начала действия. Применимая к конкретному действию редакция должна быть доступна для воспроизведения.

17.2. Изменения не применяются задним числом к совершённым действиям и согласованным условиям Заявок и Броней. Исправление оформления или опечатки не должно менять смысл уже принятого условия.

17.3. Владелец вправе обновлять Соглашение. О существенных изменениях договорных условий Пользователю сообщается до их применения к нему через доступный канал. Новые обязанности Пользователя и иные изменения, для которых закон требует согласования, применяются после выраженного принятия соответствующих условий. Исправления оформления и технические изменения в пределах пункта 3.1, не затрагивающие согласованные обязательства, не требуют повторного принятия Соглашения. Публикация новой редакции не заменяет отдельного согласия на обработку данных или рекламу, когда оно необходимо.

17.4. Пользователь вправе прекратить использование Сервиса и направить запрос о закрытии аккаунта. Отказ принять новую редакцию не отменяет права по ранее оформленным Броням, право обратиться с претензией и обязанности сторон, сохраняющиеся по закону.

## **18. Заключительные положения и реквизиты**

18.1. К Соглашению применяется законодательство Российской Федерации. При противоречии условия обязательной норме применяется такая норма. Недействительность отдельного условия не отменяет остальных положений, если договор может действовать без него.

18.2. Приложение № 1 «Правила онлайн-бронирования» является неотъемлемой частью Соглашения. Политика конфиденциальности и отдельные согласия выполняют самостоятельные функции; изменение одного документа не заменяет требуемого законом действия по другому.

18.3. Владелец: индивидуальный предприниматель Щербаков Олег Николаевич (ИНН 282846825451, ОГРНИП 326280000038158). Электронная почта: [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). Сайт: <https://relaxi.online>. Дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя: 25.09.2026. Регистрирующий орган: Управление Федеральной налоговой службы по Амурской области.

## Приложение № 1. Правила онлайн-бронирования

Неотъемлемая часть Пользовательского соглашения Релакси.

### 1. Область действия

1.1. Правила применяются к Заявкам и Броням, оформляемым на relaxi.online или через виджет, в том числе к выбранным помещениям, ресурсам, услугам, товарам и дополнениям. Термины используются в значении Соглашения.

1.2. Условия конкретного предложения показываются до отправки Заявки. Условия Исполнителя или Продавца не могут ограничивать обязательные права Пользователя; при противоречии применяется закон.

### 2. Отправка и ожидание

2.1. Пользователь выбирает предложение и параметры, проверяет исполнителя, дату, время, длительность, состав, цену, условия посещения и отмены, указывает свои контакты и отправляет Заявку. Время относится к местному времени выбранного Заведения, если до отправки явно не указан другой часовой пояс.

2.2. После получения Заявки Сервис фиксирует её и передаёт данные выбранному Заведению. Публичные и виджет-заявки ожидают ручного подтверждения. Сообщение о получении Заявки не является подтверждением Брони.

2.3. Если для выбранного предложения предусмотрено временное удержание интервала, срок и последствия его окончания показываются при оформлении. Удержание интервала не заменяет подтверждения Заведения. Само истечение периода ожидания не превращает Заявку в подтверждённую Бронь.

2.4. До подтверждения Пользователь вправе отозвать Заявку через доступную функцию Сервиса либо сообщить об этом непосредственно Заведению. Если решение по Заявке не получено, Пользователь уточняет его у Заведения, указав данные, позволяющие найти Заявку.

### 3. Подтверждение и сообщения

3.1. Заведение проверяет возможность исполнить Заявку и фиксирует решение. При подтверждении в Сервисе появляется статус «Подтверждено». Он отражает решение Заведения и не означает, что услуга уже оказана или товар передан.

3.2. Подтверждение на условиях Заявки означает её принятие Исполнителем или Продавцом. При согласовании существенных условий договор заключается по правилам закона о получении акцепта. Для этого Релакси передаёт подтверждение в доступный личный кабинет или иной согласованный канал в порядке раздела 11 Соглашения. Получение и правовые последствия сообщений определяются в том числе статьями 433 и 165.1 ГК РФ; скрытая от Пользователя внутренняя запись не заменяет доставку сообщения.

3.3. Задержка дополнительного уведомления не отменяет подтверждения, уже доставленного по согласованному каналу. Если сообщение не доставлено по причинам, не зависящим от Пользователя, Соглашение не возлагает на него негативные последствия только на основании внутреннего статуса. Обстоятельства и допустимость требований оцениваются по закону.

3.4. Если Заведение предлагает другие дату, цену или состав, это требует отдельного согласования. Исполнитель не вправе считать изменённые условия принятыми только потому, что он направил сообщение.

3.5. Запись сотрудником после обращения клиента отражает ранее согласованные с ним условия и может сразу иметь подтверждённый статус. Администратор Релакси вправе выполнять технические действия по документированному обращению Заведения в пределах полномочий.

Такие действия не создают за клиента акцепт Соглашения или согласия на обработку данных и рекламу.

#### **4. Изменение Брони**

4.1. Перенос времени, изменение состава, длительности и цены согласуются Пользователем и Заведением. Стороны проверяют, какие условия остаются в силе; Сервис фиксирует выполненное изменение в пределах доступных функций.

4.2. Если изменение оформляется новой Заявкой, необходимо явно согласовать замену и судьбу прежней Брони. Создание новой Заявки само по себе не прекращает прежних обязательств. Автоматический перенос без согласия Пользователя не считается принятым.

4.3. Расхождения с согласованными условиями Пользователь разрешает непосредственно с Заведением. О технической ошибке в работе Сервиса можно сообщить в поддержку Релакси. История действий используется для выяснения обстоятельств; один текущий статус не исключает рассмотрения других доказательств.

#### **5. Отмена, опоздание и неявка**

5.1. Пользователь отменяет Заявку или Бронь через доступную функцию Сервиса либо сообщает об отмене непосредственно Заведению по указанным контактам. Если функция отмены недоступна, Пользователь обращается напрямую в Заведение. Вопросы отмены, переноса и возврата средств Пользователь решает непосредственно с Исполнителем или Продавцом.

5.2. Потребитель вправе отказаться от услуги в любое время. При отказе, не связанном с нарушением Исполнителя, учитываются фактически понесённые и подтверждённые расходы, относящиеся к исполнению конкретного договора, в предусмотренном законом объёме. Условия «невозвратная бронь», фиксированный штраф или удержание всей предоплаты только из-за пропуска срока отмены не применяются в той мере, в которой нарушают обязательные права потребителя.

5.3. Исполнитель вправе установить более выгодные правила, например период отмены без возмещения расходов. Эти условия должны быть показаны заранее и не отменяют права на отказ после окончания такого периода. Возврат платежа рассматривает его получатель; Релакси не взимает собственного сбора за отмену.

5.4. Об опоздании желательно сообщить Заведению как можно раньше. Возможность продлить посещение или изменить время согласуется с Исполнителем. Отметка «Неявка» не доказывает сама по себе размер расходов и не означает безусловной обязанности оплатить всю стоимость услуги. Законные требования сторон зависят от условий и обстоятельств исполнения.

5.5. Добросовестные отмены и спор о неявке не являются сами по себе основанием блокировки. Заведомо фиктивные Заявки и иные подтверждённые злоупотребления рассматриваются по разделу 14 Соглашения с возможностью представить пояснения.

5.6. Отказ от товара и возврат денежных средств за товар или подарочный сертификат рассматриваются по применимым к ним правилам закона. Условия отмены услуги не вводят для них дополнительных ограничений.

#### **6. Отказ или отмена Заведением**

6.1. При невозможности принять Заявку Заведение сообщает об отказе. Если уже подтверждённая Бронь не может быть исполнена, Заведение незамедлительно сообщает Пользователю об обстоятельствах. Предложенная альтернатива применяется только с его согласия.

6.2. Отметка об отмене в Сервисе не освобождает Исполнителя или Продавца от возврата средств и других предусмотренных законом последствий нарушения. Пользователь не обязан принимать перенос, замену услуги или сертификат вместо причитающегося возврата.

## **7. Расчёты и помощь**

7.1. Релакси бесплатно передаёт Заявку и предоставляет доступные функции работы с Бронью. Подтверждение Заявки не прекращает сохраняющиеся обязанности Владельца по работе этих функций, рассмотрению обращений и защите данных.

7.2. Оплата, выдача документов, товары, скидки и сертификаты регулируются разделом 6 Соглашения и законными условиями соответствующего бизнеса. Деньги принимает Исполнитель или Продавец.

7.3. По техническим вопросам работы Сервиса можно обратиться на [support@relaxi.online](mailto:support@relaxi.online). По подтверждению, изменению и отмене Брони, исполнению услуги, товару и расчётам Пользователь обращается непосредственно к Исполнителю или Продавцу. Право обратиться в государственные органы или суд сохраняется.