

Table of Contents

1. General Provisions
2. Legal Status of Reluxi
3. Definitions
4. Scope of Services
5. Prices & Payment
6. Cancellations, Refunds & Changes
7. Client Responsibilities
8. Liability & Disclaimers
9. Intellectual Property
10. Personal-Data Processing
11. Force Majeure
12. Governing Law & Dispute Resolution
13. Amendments
14. Contact Details

Reluxi Terms & Conditions

Last updated: 05.12.2025

1. Parties & Acceptance

1.1 These Terms & Conditions (“T&C”) set out the rights and obligations between **Individual Entrepreneur Ille Maks Mikhailovich**, operating under the name **Reluxi** (“Company”, “we”) and any person or entity that requests concierge services (“Client”, “you”).

1.2 By submitting a request via reluxi.ru, WhatsApp, Telegram, email, or phone, the Client confirms that they have read, understood, and accepted these T&C as well as our Privacy Policy.

2. Service Model

2.1 Reluxi acts solely as an intermediary and lifestyle-management agency. We identify, negotiate with, and coordinate third-party suppliers (“Suppliers”) on the Client’s behalf.

2.2 The underlying goods or services (restaurant meals, theatre tickets, spa treatments, vehicles, etc.) are sold directly by the Suppliers. The Client contracts with—and, unless otherwise arranged, pays—those Suppliers separately.

2.3 Reluxi’s remuneration is a Service Fee for arranging and facilitating each request or subscription package. The Service Fee is quoted to the Client in advance and is independent of the Supplier’s own price.

3. Packages & Pricing

Package	Scope	Service Fee*
One Request	1 stand-alone booking or errand	RUB 570

One Day	Unlimited bookings for 24 h	RUB 4,850
Three Days	Unlimited bookings for 3 Days	RUB 10,550
One Month	Unlimited bookings for 30 days	RUB 33,000

4. Workflow

4.1 Request → Curation → Approval → Payment → Fulfilment.

4.2 Once options are curated, the Client receives a concise proposal. Acceptance constitutes a binding order.

4.3 A secure payment link is then issued. Upon settlement, a concierge is available 24/7 for that request or for the duration of the chosen package.

5. Payments

5.1 Currency: Russian roubles (RUB), unless agreed otherwise.

5.2 Accepted Methods. We currently accept:

- Bank cards issued in Russia on the MIR network;
- International cards (Visa, Mastercard, UnionPay) where legally permitted and technically supported at the time of payment;
- Transfers through the Faster Payments System (СБП);
- Any other channel specifically listed in your invoice (e-wallets, corporate accounts, etc.).

Regulatory note: Because certain foreign payment systems and acquiring banks are affected by governmental sanctions or other regulatory restrictions, the availability

of some methods can change without notice. Before settling an invoice, please check with your Reluxi concierge to confirm which options are currently operational for your country of card issuance or bank residence. Reluxi is not liable for delays or failures caused by third-party payment blockages beyond our reasonable control.

5.3 Payment is due immediately upon receipt of the link. Failure to pay within 12 hours may result in cancellation.

5.4 Cardholder Warranty & Chargebacks. By providing card details or authorising us to relay them to a Supplier, you confirm that you are the lawful cardholder and agree that any chargeback disputes relating to the Supplier's price will be resolved directly with that Supplier.

6. Cancellation & Refund Policy

6.1 Service Fee — Strictly Non-Refundable. Once the Client approves a booking or package and pays the Service Fee, no refunds, credits, or roll-overs are granted under any circumstances, except where mandatory Russian consumer-protection law requires otherwise.

6.2 Supplier Charges. Any refund of the Supplier's price (e.g., restaurant deposit, ticket cost) is subject solely to that Supplier's own policy; Reluxi will, upon request, facilitate communication but is not responsible for the outcome.

6.3 The Client acknowledges that this strict policy is standard in the high-touch concierge sector and compensates Reluxi for the time-sensitive, service-based nature of our work.

7. Client Obligations

- Provide accurate personal data and promptly supply any passport or visa details needed for bookings.
- Check all confirmations upon receipt and report discrepancies within two (2) hours.
- Adhere to Supplier rules (dress codes, arrival times, safety instructions).
- Use the Platform lawfully and respectfully.

8. Liability

8.1 Mandatory rights under the Russian Consumer Rights Protection Law No. 2300-1 remain unaffected.

8.2 Reluxi is not liable for Supplier performance, force-majeure events, or indirect damages (loss of profit, enjoyment, or opportunity).

8.3 Aggregate liability is limited to the Service Fee actually paid for the disputed request, unless intent or gross negligence is proven by a Russian court of competent jurisdiction.

9. Intellectual Property & Legal Ownership

All original content on **reluxi.ru**—including text, custom graphics, branding elements, layout design, and source code—is the property of **Reluxi** and is protected under applicable intellectual property laws. Reproduction, distribution, or modification of any such materials without prior written consent from Reluxi is strictly prohibited.

Reluxi is operated by **Ille Maks Mikhailovich**, an individual entrepreneur registered in the Russian Federation:

- **OGRNIP:** 324745600064904
- **INN:** 745210805823
- **Registered address:** Chelyabinsk Region, Sosnovsky District, Solnechny Settlement
- **Tax authority:** Interdistrict Inspectorate of the Federal Tax Service of Russia No. 22 for the Chelyabinsk Region
- **Included in the SME Register as a Microenterprise**

Certain images and icons on this site are used under license from free stock platforms (e.g., Unsplash, Pexels, Pixabay). These remain subject to their respective open-license terms, which generally allow reuse, including for commercial purposes.

10. Personal-Data Processing

10.1 Data are processed in accordance with Federal Law No. 152-FZ “On Personal Data.”

10.2 Purpose: performing concierge services, transmitting data to Suppliers, and—if separately consented—marketing communications.

10.3 Data subjects may request access, correction, or deletion by emailing my@reluxi.ru .

11. Force Majeure

Neither party is liable for non-performance caused by extraordinary events beyond reasonable control (government measures, natural disasters, strikes, hostilities, pandemics). Obligations resume once the impediment ceases.

12. Governing Law & Dispute Resolution

12.1 These T&C are governed by Russian law.

12.2 All disputes arising from these Terms & Conditions shall be resolved by the courts of the city of Moscow, except where mandatory consumer-protection law provides otherwise

12.3 Contract language: Russian and English; in case of conflict, the Russian text prevails.

13. Amendments

Reluxi reserves the right to amend these T&C at any time. The revised text is effective once posted on reluxi.ru; continued use constitutes acceptance.

14. Contact

Individual Entrepreneur Ille Maks Mikhailovich

OGRNIP: 324745600064904

INN: 745210805823

Registered address: Chelyabinsk Region, Sosnovsky District, Solnechny Settlement

Tel / WhatsApp: +7 916 066-51-33

Email: my@reluxi.ru

Условия обслуживания Reluxi

Дата последнего обновления: 05.12.2025

Содержание

1. Общие положения
2. Правовой статус Reluxi
3. Определения
4. Объем услуг
5. Цены и оплата
6. Отмена, возвраты и изменения
7. Обязанности клиента
8. Ответственность и отказ от гарантий
9. Интеллектуальная собственность
10. Обработка персональных данных
11. Форс-мажор
12. Применимое право и разрешение споров
13. Изменения условий
14. Контактные данные

1. Общие положения

1.1 Настоящие Условия обслуживания («Условия») регулируют взаимоотношения между индивидуальным предпринимателем Илле Максом Михайловичем, действующим под коммерческим наименованием Reluxi («Компания», «мы»), и любым лицом или организацией, обращающимся за консьерж-услугами («Клиент», «вы»).

1.2 Направляя запрос через сайт reluxi.ru, WhatsApp, Telegram, электронную почту или по телефону, Клиент подтверждает, что ознакомился, понял и согласен с настоящими Условиями и Политикой конфиденциальности.

2. Правовой статус Reluxi

2.1 Reluxi выступает исключительно как посредник и агент по управлению образом жизни. Мы подбираем, договариваемся и координируем действия сторонних поставщиков («Поставщики») от имени Клиента.

2.2 Все товары и услуги (ресторанные бронирования, билеты, спа, транспорт и т.д.) предоставляются непосредственно Поставщиками. Клиент заключает договор напрямую с Поставщиком и оплачивает его услуги отдельно, если иное не согласовано.

2.3 Вознаграждение Reluxi представляет собой Сервисный сбор за организацию и сопровождение каждой заявки или пакета обслуживания. Сбор указывается Клиенту заранее и не зависит от стоимости услуги Поставщика.

3. Тарифы и стоимость

Тариф	Объем	Сервисный сбор (₽)
Один запрос	1 отдельное бронирование или поручение	570 ₽
Один день	Неограниченное количество запросов в течение 24 часов	4,850 ₽
Три дня	Неограниченные запросы в течение 3 дней	10,550 ₽
Один месяц	Неограниченные запросы в течение 30 дней	33,000 ₽

4. Порядок работы

4.1 Запрос → Подбор вариантов → Подтверждение → Оплата → Выполнение.

4.2 После подбора опций Клиент получает краткое предложение. Подтверждение

означает согласие на выполнение.

4.3 После подтверждения выставляется безопасная ссылка на оплату. После поступления оплаты консьерж становится доступен 24/7 на период действия выбранного пакета или запроса.

5. Оплата

5.1 Валюта: российские рубли (₽), если иное не согласовано.

5.2 Принимаемые способы оплаты:

- Банковские карты, выпущенные в РФ, с поддержкой платёжной системы «Мир»;
- Международные карты (Visa, Mastercard, UnionPay) — если их приём разрешён законодательством и технически возможен на момент оплаты;
- Переводы через Систему быстрых платежей (СБП);
- Другие способы, указанные в счёте (электронные кошельки, корпоративные переводы и т.д.).

Примечание: из-за санкционных ограничений или иных правовых факторов, доступность отдельных методов оплаты может измениться без предварительного уведомления. Перед оплатой рекомендуется уточнить у вашего консьержа Reluxi, какие варианты доступны в вашем регионе или для вашей карты. Компания не несёт ответственности за сбой оплаты, вызванные действиями третьих лиц.

5.3 Оплата должна быть произведена сразу после получения ссылки. В случае просрочки более 12 часов заказ может быть отменён.

5.4 При передаче данных карты Клиент подтверждает, что является её законным владельцем, и соглашается решать любые спорные списания с Поставщиком напрямую.

6. Политика отмен и возврата

6.1 Сервисный сбор — строго **невозвратный**. После подтверждения бронирования и оплаты сбор не подлежит возврату, переносу или зачислению на другие услуги, за исключением случаев, предусмотренных обязательным законодательством РФ.

6.2 Возврат средств от Поставщика (депозиты, стоимость билетов и т.п.) осуществляется исключительно в рамках политики самого Поставщика. Reluxi может содействовать в коммуникации, но не несёт ответственности за результат.

6.3 Клиент понимает и соглашается, что такая политика возврата обусловлена характером услуг — персонализированных, срочных и ограниченных по доступности.

7. Обязанности Клиента

— Предоставлять достоверные персональные данные, при необходимости — паспорт или визу.

— Проверять все подтверждения и информировать об ошибках.

- Соблюдать правила Поставщиков (дресс-код, время прибытия, поведение и т.д.).
- Использовать платформу законно и уважительно.

8. Ответственность

8.1 Обязательные права Клиента согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 сохраняются.

8.2 Reluxi не несёт ответственности за действия Поставщиков, форс-мажорные обстоятельства, а также за косвенные убытки (упущенная выгода, моральный вред и т.д.).

8.3 Максимальная ответственность Компании ограничена суммой фактически уплаченного сервисного сбора по спорной заявке, за исключением случаев, когда вину Reluxi установит суд РФ.

9. Интеллектуальная собственность

Весь оригинальный контент сайта reluxi.ru (тексты, графика, дизайн, программный код и т.д.) является собственностью Reluxi и защищён законодательством РФ. Использование, копирование или модификация без письменного согласия запрещены.

Reluxi — это сервис, принадлежащий индивидуальному предпринимателю Илле Максиму Михайловичу:

ОГРНИП: 324745600064904

ИНН: 745210805823

Юр. адрес: Челябинская область, Сосновский район, посёлок Солнечный

Налоговая инспекция: Межрайонная ИФНС России № 22 по Челябинской области

Статус: Включён в реестр субъектов малого и среднего предпринимательства (микропредприятие)

Некоторые изображения и иконки использованы по лицензии с платформ свободных стоков (Unsplash, Pexels, Pixabay) в рамках условий коммерческого использования.

10. Обработка персональных данных

10.1 Обработка данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

10.2 Цель: выполнение заявок, передача данных Поставщикам, маркетинговые рассылки — только при наличии согласия.

10.3 Обращения по доступу, изменению или удалению данных направляются на email: **my@reluxi.ru**

11. Форс-мажор

Ни одна из сторон не несёт ответственности за неисполнение обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы: стихийные бедствия, эпидемии, забастовки,

военные действия, ограничения государства и т.д. Обязательства возобновляются после устранения препятствий.

12. Применимое право и разрешение споров

12.1 Настоящие Условия регулируются законодательством Российской Федерации.

12.2 Все споры, вытекающие из настоящих Условий, подлежат рассмотрению в судах города Москвы, за исключением случаев, предусмотренных законом о защите прав потребителей.

12.3 Условия составлены на русском языке. В случае перевода на другие языки, юридически обязательной считается русская версия.

13. Изменения условий

Компания оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Условия в любое время. Обновлённый текст публикуется на сайте reluxi.ru и вступает в силу с момента публикации. Продолжение использования услуг означает согласие с изменениями.

14. Контакты

Индивидуальный предприниматель Илле Макс Михайлович

ОГРНИП: 324745600064904

ИНН: 745210805823

Юридический адрес: Челябинская область, Сосновский район, п. Солнечный

Телефон / WhatsApp: +7 916 066-51-33

Электронная почта: my@reluxi.ru