

# Отмены и возвраты

Версия: 2026-02-19. Действует с 19.02.2026.

## 1. Назначение документа

Настоящая политика описывает общий порядок отмены заявок и расчетов по возвратам в сервисе BikeWerk. Конкретные условия (включая состав расходов и подтверждающие документы) могут зависеть от стадии исполнения и условий конкретного заказа.

## 2. Термины

**Заявка/заказ:** обращение клиента на подбор/выкуп/доставку велосипеда и сопутствующие услуги.

**Резерв/бронь:** платеж (если применимо) для фиксации намерения и/или этапа работ по заказу.

**Фактические расходы:** оплаченные третьим лицам суммы (комиссии, логистика, инспекция, хранение, платежные сборы и т.д.).

## 3. Общий принцип расчетов

Возврат рассчитывается как: полученная сумма минус фактические расходы и минус стоимость уже оказанных услуг (если применимо).

Платежные комиссии и сборы провайдеров (эквайринг, переводы, конвертация) могут не возвращаться, если они не подлежат возврату со стороны провайдера.

Если часть суммы уже перечислена третьим лицам (продавцу, перевозчику, складу и т.д.), возврат может зависеть от возможности отмены/возврата у соответствующего третьего лица.

## 4. Стадии исполнения и типовые сценарии

**До начала работ:** возможен возврат за вычетом комиссий платежных провайдеров (еслидержаны).

**После начала работ, но до выкупа у продавца:** возврат за вычетом фактических расходов и стоимости выполненных услуг (например, подбор, коммуникации, проверка рисков, инспекция).

**После выкупа у продавца:** возврат зависит от возможности возврата товара продавцу/маркетплейсу и условий транспортировки; могут удерживаться фактические расходы и стоимость услуг.

**После передачи в логистику/таможню:** возврат часто ограничен, так как значительная часть расходов уже понесена; расчет делается по подтвержденным затратам.

## 5. Как оформить отмену/запрос на возврат

Направьте запрос в поддержку: [hello@bikewerk.eu](mailto:hello@bikewerk.eu) или [Telegram @BikeWerk](#).

Укажите идентификатор заказа/контакт и причину отмены (для корректного расчета).

Мы используем cookie для работы сайта и, с вашего согласия, для аналитики и маркетинга. [Подробнее](#).  
Если требуется, предоставьте данные для возврата (в зависимости от способа оплаты).

6. Опции

Настроить

Только необходимые

Принять все



Сроки обработки запроса зависят от необходимости подтверждения расходов и получения ответов от третьих лиц (продавец, логистика, платежный провайдер). Мы стараемся предоставить расчет в разумный срок после получения достаточной информации.

#### 7. Права потребителей (EU/Spain, RU)

Если вы являетесь потребителем и к отношениям применимо право ЕС/Испании или РФ, действуют императивные нормы о защите прав потребителей и дистанционных договорах. При наличии противоречий между настоящей политикой и императивными нормами применяется закон.

#### 8. Связанные документы

Публичная оферта и условия сервиса.

Санкционный и экспортный комплаенс.

Мы используем cookie для работы сайта и, с вашего согласия, для аналитики и маркетинга. [Подробнее.](#)

