

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГИ «ШВИДКІ ПОВЕРНЕННЯ» ЗА ЗАМОВЛЕННЯМ ОДЕРЖУВАЧА

Діє з 14 квітня 2026 року



Ці правила стосуються Партнерів, які бажають надавати своїм клієнтам послугу «Швидкі повернення», вартість якої повністю оплачує цей клієнт (тобто одержувач відправлення Партнера).

Послуга надається нами, тобто компанією InPost sp. z o.o. з офісом у Кракові за адресою вул. Пана Тадеуша, 4. Щоб ваш клієнт міг нею скористатися, Ви повинні прийняти ці правила. Приймаючи ці правила, Ви укладаєте з нами угоду про співпрацю щодо надання нами цієї послуги.

Нижче ми пояснюємо (в алфавітному порядку), що означають поняття, які ми використовуємо в цих правилах. Не має значення, чи ці поняття вживаються нами в однині чи множині, а також розмір літери:

- 1) **Персональні дані**
це введені вами відомості, зібрані нами під час реєстрації облікового запису та в процесі користування додатком, що становлять персональні дані в розумінні Розпорядження Європейського Парламенту та Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних та про вільний рух таких даних, а також про скасування Директиви 95/46/ЄС (Загальні положення про захист даних).
- 2) **InPost**
це ми, тобто ТОВ «InPost» місцезнаходженням у Кракові за адресою: вул. Пана Тадеуша, 4, 30-727 Краків, внесена до реєстру підприємств Національного судового реєстру Районним судом для Кракова — Середмістя у Кракові, XI господарським відділенням Національного судового реєстру під номером KRS: 0000543759, NIP: 6793108059, статутний капітал: 116 278 450,00 злотих.
- 3) **Партнер**
це Ви, тобто підприємець, який надає своїм клієнтам послугу «Швидких повернень», оплачуваних одержувачем, та співпрацює з нами, тобто InPost, на умовах, описаних у цих правилах.
- 4) **Правила**
це цей документ, що визначає правила надання та реалізації послуги «Швидкі повернення», оплачувані одержувачем, що надається нами, тобто InPost sp. z o.o., на користь Партнерів, тобто, зокрема, Вас.
- 5) **Послуга**
це послуга, що надається нами, тобто компанією InPost sp. z o.o. з офісом у Кракові за адресою вул. Пана Тадеуша, 4, яку Ви надаєте своїм клієнтам. Ваш клієнт, користуючись цією послугою, укладає з нами одноразовий договір. Ми приймаємо від нього відправлення та доставляємо його Вам, тобто відправнику первісного відправлення (наприклад, у рамках повернення товару, придбаного онлайн).
У цих правилах ми називаємо цю послугу, разом із системами, що її обслуговують, «Обслуговуванням повернень».
- 6) **Знаки**
це назви, логотипи (словесні, графічні або словесно-графічні) або інші позначення, що ідентифікують Партнера, тобто Вас, або Ваш бренд, які ми використовуємо в системі «Обслуговування повернень», щоб полегшити клієнтам пошук Вашого магазину.

§ 1. Як діє послуга?

- 1.1 Послуга «Швидкі повернення», оплачувана одержувачем, доступна для Ваших клієнтів (одержувачів відправлень) і повністю оплачується ними. Коли Ваш клієнт користується цією послугою, він укладає з нами одноразовий договір. Ми забираємо у нього відправлення та доставляємо його Вам, тобто відправнику первісного відправлення (наприклад, у рамках повернення товару, придбаного онлайн). У цих правилах ми називаємо цю послугу, разом із системами, що її обслуговують, «Обслуговуванням повернень».
-

§ 2. Як ми визначаємо адресу повернення відправлень?

- 2.1 Коли клієнт вибирає назву Вашої компанії в системі «Обслуговування повернень», система автоматично підбирає адресу, на яку має бути доставлено відправлення. Зазвичай це склад, який обслуговує повернення Ваших товарів.
- 2.2 Як Партнер, Ви зобов'язуєтеся ввести в систему «Обслуговування повернень» точну адресу повернення. Ця адреса буде використовуватися нами для доставки посилок. Якщо адреса зміниться, Ви повинні негайно оновити її в системі. Завдяки цьому посилки потраплятимуть у потрібне місце.
- 2.3 В рамках надання послуги ми надаємо Вам доступ до системи, в якій Ви можете вказати та оновлювати адресу повернення, а також відстежувати статус відправлень, що надсилаються на цю адресу.
- 2.4 Після оновлення адреси частина відправлень, відправлених клієнтом до її зміни, може бути доставлена на попередню адресу. Приймаючи ці правила, Ви погоджуєтеся з такими ситуаціями та підтверджуєте, що не будете пред'являти нам претензій з цього приводу.
- 2.5 Якщо хтось звернеться до нас із претензіями або запитаннями, пов'язаними з неправильною адресою, ми надамо цій особі ваші контактні дані, які маємо.
- 2.6 Якщо державний орган або інша установа пред'явить нам претензії, що впливають із застарілої адреси, а проблема виникла з Вашої вини (наприклад, Ви не оновили адресу або не приймаєте відправлення на стару адресу), ви зобов'язуєтеся:
- покрити повний збиток, якого ми зазнаємо,
 - відшкодувати витрати на судовий процес, представництво в суді, присуджені штрафи, компенсації, відшкодування,
 - покрити витрати на укладення угоди або виконання рішення суду чи органу влади.
-

§ 3. Як ми використовуємо Ваші товарні знаки?

- 3.1 В рамках Послуги повернення ми можемо використовувати Ваші товарні знаки, тобто назви, логотипи (словесні, графічні та словесно-графічні) та інші позначення, що ідентифікують Вашу компанію або бренд. Завдяки цьому Ваші клієнти легше знайдуть Вас у нашій системі.
- 3.2 Інформацію про Ваші знаки Ви надаєте нам у формі, яку заповнюєте, щоб співпрацювати з нами у наданні послуги.
- 3.3 Ми відображаємо Ваші знаки на нашому веб-сайті та в додатку InPost Mobile, тобто там, де Ваші клієнти замовляють повернення.
- 3.4 Ми не змінюємо Ваші знаки, окрім коригування їх розміру або формату відповідно до технічних потреб (наприклад, пристосування до екрану). Якщо нам знадобляться більш суттєві зміни (наприклад, інший спосіб презентації), ми зв'яжемося з Вами та узгодимо це спільно, підтвердивши зміни у письмовій формі.
- 3.5 Якщо Ви зміните свій товарний знак, надішліть нам його нову версію, надіславши цю інформацію на електронну адресу вашого торгового представника InPost. Після отримання нового знака ми оновимо його в системі обслуговування повернень протягом максимум 5 робочих днів.
- 3.6 Ви підтверджуєте, що використання нами Ваших знаків відповідає політиці Вашої компанії та не вимагає додаткових згод, а також що Ви маєте повне право надати нам ліцензію на їх використання в рамках цієї співпраці.
- 3.7 Ми не набуваємо жодних прав на Ваші знаки, крім тих, що описані в цих правилах.
- 3.8 Якщо хтось пред'явить нам претензії через використання Ваших знаків (наприклад, порушення авторських прав або прав на зареєстровані знаки), Ви зобов'язуєтеся покрити всі витрати та збитки, що виникнуть у зв'язку з цим, — включаючи судові витрати, компенсації, відшкодування, угоди про врегулювання та інші витрати.

§ 4. Чи можете Ви користуватися іншими варіантами «Швидких повернень»?

- 4.1 Якщо Ви надаєте клієнтам послугу «Швидкі повернення» з оплатою одержувачем відповідно до цих правил, ми не можемо одночасно реалізовувати з Вами інший варіант «Швидких повернень», за яким Ви покриваєте витрати на повернення посилки.
 - 4.2 Якщо раніше ми уклали з Вами бізнес-угоду, в якій ми домовилися про надання варіанту «Швидких повернень», за яким Ви несете витрати на доставку, реалізація цього варіанту призупиняється на час користування послугою повернень, оплачуваних покупцем відповідно до e-mail повідомлення, надісланого під час участі в програмі.
 - 4.3 Виняток, описаний нами у пунктах 4.1 та 4.2 вище, не діє, якщо ми укладемо з Вами новий бізнес-договір, у якому чітко зазначимо, що Ви можете користуватися варіантом «Швидких повернень», оплачуваним Вами, паралельно з «Обслуговуванням повернень», описаним у цих правилах.
-

§ 5. Хто несе витрати за послугу?

- 5.1 Як Ви, так і ми, самостійно несемо всі витрати, пов'язані з наданням та реалізацією послуги відповідно до цих правил. Це стосується, зокрема, витрат, пов'язаних із запуском, використанням системи «Обслуговування повернень» та припиненням надання послуги.
 - 5.2 Ми не розраховуємося між собою за ці витрати, що означає, що ми не висуваємо претензій щодо їх відшкодування та не вимагаємо їх один від одного.
 - 5.3 Ми залишаємо за собою право самостійно встановлювати ціни на послуги в рамках «Обслуговування повернень».
-

§ 6. Як довго діють правила?

- 6.1 Правила діють з моменту їх прийняття Вами і залишаються чинними до того моменту, коли Ви вирішите закрити обліковий запис своєї організації на сервісі «Швидкі повернення» або приймете рішення про початок користування варіантом послуги «Швидкі повернення», в якому Ви несете витрати на доставку.
 - 6.2 Ви можете відмовитися від надання послуги в будь-який момент. Достатньо повідомити нас про це за місяць до цього — відмова набуде чинності наприкінці календарного місяця.
 - 6.3 Якщо Ви припините господарську діяльність (наприклад, будете вилучені з CEIDG або KRS), Ваше користування послугою автоматично припиняється — відповідно до інформації з публічних реєстрів.
-

§ 7. Як ми захищаємо конфіденційну інформацію?

- 7.1 Під час користування «Обслуговуванням повернень» Ви можете отримати доступ до інформації, що має конфіденційний характер. Ми також можемо отримати від Вас таку інформацію.
- 7.2 Конфіденційна інформація — це дані, які не були оприлюднені та стосуються технічних, фінансових, комерційних, юридичних, організаційних або інших питань, що мають значення для діяльності Вашої або нашої компанії.
- 7.3 Ви зобов'язуєтеся зберігати конфіденційність такої інформації як під час користування Сервісом повернення, так і протягом 5 років після припинення користування сервісом.
- 7.4 Ви можете розкривати конфіденційну інформацію лише у випадках, коли:
 - a. отримаєте від нас письмову згоду,
 - b. будете зобов'язані це зробити за рішенням суду, органу влади або іншої державної установи, попередньо повідомивши нас про такий обов'язок.
- 7.5 Інформація не вважається конфіденційною, якщо:
 - a. вона була оприлюднена без порушення правил,
 - b. вона була передана відповідно до закону третьою стороною,
 - c. ми дали згоду на її розкриття,
 - d. вона підлягає захисту на підставі положень Поштового законодавства або положень про захист персональних даних.

7.6 Ви зобов'язуєтеся:

- a. безпечно зберігати конфіденційну інформацію,
- b. надавати її лише особам, які повинні мати до неї доступ (наприклад, працівникам, консультантам, аудиторам),
- c. не копіювати та не поширювати їх без необхідності,
- d. запобігати їх розкриттю третіми особами, з якими Ви співпрацюєте.

7.7 Ви можете передавати конфіденційну інформацію пов'язаній з Вашою компанією організації (наприклад, компанії з тієї ж групи), за умови, що ця організація дотримуватиметься правил захисту конфіденційної інформації принаймні на тому рівні, що описано в цих правилах. Вона не може передавати цю інформацію далі.

7.8 Якщо третя особа, якій Ви надасте конфіденційну інформацію (наприклад, працівник, консультант, пов'язана організація), порушить правила конфіденційності, Ви несете за це відповідальність так, ніби зробили це самостійно.

§ 8. Що таке форс-мажор?

8.1 Під форс-мажорними обставинами ми розуміємо зовнішню подію, яку ані ми, ані Ви не могли передбачити і якій ми не могли запобігти чи протидіяти, що тимчасово або назавжди унеможливує виконання цих правил повністю або частково, назавжди або на певний час, яка не була наслідком помилок чи недбалості з нашого чи Вашого (користувача, на якого вона вплинула).

8.2 Прикладами форс-мажорних обставин є, зокрема:

- a. стихійні лиха (наприклад, повінь, пожежа, землетрус, шторм),
- b. війна, збройні дії, терористичні акти, ембарго, націоналізація,
- c. революції, перевороти, громадянські війни,
- d. радіоактивне забруднення, радіація, вибухи небезпечних матеріалів,
- e. заворушення, бунти, страйки, локауту,
- f. авіакатастрофи,
- g. порушення громадського порядку,
- h. епідемії, пандемії та дії влади, спрямовані на їх обмеження.

8.3 Ми не визнаємо форс-мажорними обставинами:

- a. законні дії органів влади, за винятком тих, що пов'язані з протидією форс-мажорним обставинам,
- b. страйки осіб, які не є працівниками та не залучені стороною, що посилається на форс-мажорні обставини,
- c. погіршення фінансового становища будь-якої зі сторін,
- d. звичайні несприятливі погодні умови.

8.4 Якщо подія, визнана форс-мажорною обставиною, триває безперервно щонайменше 14 днів, ми спільно вирішимо, чи та як продовжувати надання послуги. Якщо не вдасться знайти рішення, кожна зі сторін може припинити дію цих правил з попередженням за 30 днів.

§ 9. Як ми обробляємо персональні дані?

9.1 Адміністратором персональних даних фізичних осіб — відправників та осіб, уповноважених ним на відправлення або отримання відправлень, — є ми, тобто компанія InPost sp. z o.o. з місцезнаходженням у м. Краків за адресою: вул. Пана Тадеуша, 4, 30-727 Краків.

Ми обробляємо ці дані для цілей, визначених у правилах, пов'язаних із наданням послуги.

9.2 Ми діємо відповідно до RODO (GDPR), тобто Загального Розпорядження Європейського Парламенту та Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних та про вільний рух таких даних, а також про скасування Директиви 95/46/ЄС.

9.3 Детальна інформація щодо обробки нами персональних даних доступна в Політиці конфіденційності компаній Капітальної групи Integer.pl, розміщеній на Веб-сайті за адресою: <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>.

§ 10. Яку ще інформацію вам потрібно знати?

10.1 Ми можемо змінити ці правила з таких причин:

- a. зміни в законодавстві, що впливають на зміст цих правил,
- b. накладення на нас зобов'язань державними органами або судами,
- c. вдосконалення або зміни у наданні послуг,
- d. запровадження нових послуг,
- e. вдосконалення обслуговування клієнтів та процесу розгляду скарг,
- f. покращення захисту конфіденційності клієнтів,
- g. запобігання зловживанням,
- h. забезпечення безпеки нас та клієнтів,
- i. технологічні або функціональні зміни InPost Mobile або веб-сайту,
- j. зміни операційних, економічних або ринкових умов,
- k. технологічні зміни, пов'язані з наданням послуги,
- l. редакційні та бухгалтерські виправлення,
- m. оновлення реєстраційних та адресних даних.

10.2 Про зміни в правилах ми будемо інформувати Вас у формі електронного листа, надісланого на адресу електронної пошти, вказану Вами у формі, щонайменше за 14 днів до запланованої зміни.

10.3 Приймаючи правила, Ви підтверджуєте, що маєте відповідні повноваження та уповноважені діяти від імені компанії, яку Ви представляєте. В іншому випадку Ви зобов'язуєтеся відшкодувати нам у повному обсязі збитки, які ми понесемо внаслідок того, що умови, визначені цим регламентом, були прийняті особою, не уповноваженою представляти Вашу компанію.

10.4 Ми залишаємо за собою право провести перевірку відповідно до процедур протидії відмиванню грошей та фінансуванню тероризму (AML) перед вашим приєднанням до програми «Обслуговування повернень», а також під час її дії.
У разі негативного результату цієї перевірки ми можемо відмовити, обмежити або виключити доступ до цієї послуги.

10.5 Припинення програми «Обслуговування повернень» або вашої участі в цій програмі не впливає на укладені з нами окремі договори щодо поштових та транспортних послуг, які можуть бути розірвані на умовах, визначених у них.

10.6 Правила набирають чинності 14 квітня 2026 року.