

REGULAMIN OBSŁUGI SZYBKICH ZWROTÓW ZLECANYCH PRZEZ ADRESATA

Obowiązujący od 14 kwietnia 2026 r.



Ten regulamin dotyczy Partnerów, którzy chcą udostępnić swoim klientom usługę Szybkie Zwroty odpłatną w całości przez tego klienta (tj. adresata przesyłki Partnera).

Usługa jest realizowana przez nas, czyli InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4. Aby Twój klient mógł z niej korzystać, musisz zaakceptować ten regulamin. Akceptując ten regulamin, zawierasz z nami umowę w zakresie współpracy przy realizowaniu przez nas usługi.

Niżej wyjaśniamy (w kolejności alfabetycznej), co oznaczają pojęcia, których używamy w regulaminie. Nie ma znaczenia, czy pojęcia te są przez nas użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej, ani wielkość użytej litery:

1) Dane osobowe

to wprowadzone przez Ciebie informacje, zgromadzone przez nas w czasie rejestracji konta oraz w toku użytkowania aplikacji, stanowiące dane osobowe w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

2) InPost

to my, czyli InPost Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000543759, NIP: 6793108059, kapitał zakładowy: 116.278.450,00 zł.

3) Partner

to Ty, czyli przedsiębiorca, który udostępnia swoim klientom usługę Szybkich Zwrotów płatnych przez adresata i współpracuje z nami, czyli InPost, na zasadach opisanych w tym regulaminie.

4) Regulamin

to niniejszy dokument określający zasady udostępniania i realizacji usługi Szybkich Zwrotów płatnych przez adresata, świadczonej przez nas, czyli InPost sp. z o.o., na rzecz Partnerów, czyli m.in. Ciebie.

5) Usługa

to usługa realizowana przez nas, czyli InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, którą udostępniasz swoim klientom. Twój klient korzystając z tej usługi, zawiera z nami jednorazową umowę. My odbieramy od niego przesyłkę i dostarczamy ją do Ciebie, czyli do nadawcy pierwotnej przesyłki (np. w ramach zwrotu towaru zakupionego online). W tym regulaminie nazywamy tę usługę, razem z systemami, które ją obsługują, Obsługą Zwrotów.

6) Znaki

to nazwy, logotypy (słowne, graficzne lub słowno-graficzne) lub inne oznaczenia identyfikujące Partnera, czyli Ciebie, i ub Twoją markę, które wykorzystujemy w systemie Obsługi Zwrotów, aby ułatwić klientom odnalezienie Twojego sklepu.

§ 1. Jak działa usługa?

- 1.1 Usługa Szybkich Zwrotów płatnych przez adresata jest dostępna dla Twoich klientów (adresatów przesyłek) i w całości przez nich opłacana. Gdy Twój klient korzysta z tej usługi, zawiera z nami jednorazową umowę. My odbieramy od niego przesyłkę i dostarczamy ją do Ciebie, czyli do nadawcy pierwotnej przesyłki (np. w ramach zwrotu towaru zakupionego online). W tym regulaminie nazywamy tę usługę, razem z systemami, które ją obsługują, Obsługą Zwrotów.
-

§ 2. Jak ustalamy adres zwrotu przesyłek?

- 2.1 Gdy klient wybiera nazwę Twojej firmy w systemie Obsługi Zwrotów, system automatycznie dopasowuje adres, na który przesyłka ma zostać doręczona. Zazwyczaj jest to magazyn, który obsługuje zwroty Twoich towarów.
- 2.2 Jako Partner zobowiązujesz się do wpisania w systemie Obsługi Zwrotów dokładnego adresu zwrotu. Ten adres będzie wykorzystywany przez nas do doręczania przesyłek. Jeśli adres się zmieni, musisz niezwłocznie zaktualizować go w systemie. Dzięki temu przesyłki będą trafiać we właściwe miejsce.
- 2.3 W ramach realizacji usługi udostępniamy Ci system, w którym możesz podać i aktualizować adres zwrotu, a także śledzić status przesyłek kierowanych na ten adres.
- 2.4 Po aktualizacji adresu część przesyłek nadanych przez klienta przed jego zmianą może zostać doręczona na poprzedni adres. Akceptując ten regulamin, wyrażasz zgodę na takie sytuacje i potwierdzasz, że nie będziesz zgłaszać wobec nas roszczeń z tego powodu.
- 2.5 Jeśli ktoś zgłosi do nas roszczenia lub pytania związane z błędnym adresem, prześlemy tej osobie Twoje dane kontaktowe, które posiadamy.
- 2.6 Jeśli urząd lub inna instytucja wystąpi przeciwko nam z roszczeniami wynikającymi z nieaktualnego adresu, a problem powstał z Twojej winy (np. nie zaktualizowałeś adresu lub nie przyjmujesz przesyłek na stary adres), zobowiązujesz się do:
- pokrycia pełnej szkody, którą poniesiemy,
 - zwrotu kosztów postępowania, zastępstwa procesowego, zasądzonych kar, odszkodowań, zadośćuczynień,
 - pokrycia kosztów ugody lub wykonania decyzji sądu lub urzędu.
-

§ 3. Jak korzystamy z Twoich znaków towarowych?

- 3.1 W ramach Obsługi Zwrotów możemy korzystać z Twoich znaków towarowych, czyli nazw, logotypów (słownych, graficznych oraz słowno-graficznych) oraz innych oznaczeń, które identyfikują Twoją firmę lub markę. Dzięki temu Twoi klienci łatwiej odnajdą Cię w naszym systemie.
- 3.2 Informacje o Twoich znakach przekazujesz nam w formularzu, który wypełniasz, aby współpracować z nami przy realizacji usługi.
- 3.3 Wyświetlamy Twoje znaki w naszym serwisie internetowym oraz w aplikacji InPost Mobile, czyli tam, gdzie Twoi klienci zlecają zwroty.
- 3.4 Nie zmieniamy Twoich znaków, poza dostosowaniem ich rozmiaru lub formatu do potrzeb technicznych (np. dopasowanie do ekranu). Jeśli będziemy potrzebować większych zmian (np. innego sposobu prezentacji), skontaktujemy się z Tobą i ustalimy to wspólnie, potwierdzając zmiany w formie dokumentowej.
- 3.5 Jeśli zmienisz swój znak towarowy, prześlaj nam jego nową wersję, kierując tę informację na adres e-mail swojego Opiekuna Handlowego InPost. Po otrzymaniu nowego znaku zaktualizujemy go w systemie Obsługi Zwrotów w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych.
- 3.6 Potwierdzasz, że korzystanie przez nas z Twoich znaków jest zgodne z polityką Twojej firmy i nie wymaga dodatkowych zgód, a także że masz pełne prawo do udzielenia nam licencji na ich użycie w ramach tej współpracy.
- 3.7 Nie przejmujemy żadnych praw do Twoich znaków poza tym, co zostało opisane w tym regulaminie.
- 3.8 Jeśli ktoś zgłosi roszczenia wobec nas z powodu użycia Twoich znaków (np. naruszenie praw autorskich lub znaków zastrzeżonych), zobowiązujesz się pokryć wszelkie koszty i szkody, które z tego wynikną — w tym koszty sądowe, odszkodowania, zadośćuczynienia, ugody i inne wydatki.

§ 4. Czy możesz korzystać z innych wariantów Szybkich Zwrotów?

- 4.1 Jeśli udostępniasz klientom Szybkie Zwroty płatne przez adresata zgodnie z tym regulaminem, nie możemy jednocześnie realizować z Tobą innego wariantu Szybkich Zwrotów, w którym to Ty pokrywasz koszty zwracanej przesyłki.
 - 4.2 Jeśli wcześniej zawarliśmy z Tobą umowę biznesową, w której ustaliliśmy świadczenie wariantu Szybkich Zwrotów, w której to Ty ponosisz koszty wysyłki, realizacja tego wariantu zostaje wstrzymana na czas korzystania z usługi zwrotów opłacanych przez kupującego zgodnie z komunikatem email wysłanym w momencie przystąpienia do programu.
 - 4.3 Wyłączenie opisane przez nas w pkt. 4.1. oraz 4.2. powyżej nie obowiązuje, jeśli zawrzemy z Tobą nową umowę biznesową, w której wyraźnie zaznaczymy, że możesz korzystać z wariantu Szybkich Zwrotów opłacanego przez Ciebie równolegle z Obsługą Zwrotów opisaną w tym regulaminie.
-

§ 5. Kto ponosi koszty usługi?

- 5.1 Zarówno Ty, jak i my, ponosimy we własnym zakresie wszelkie koszty związane z udostępnianiem i realizacją usługi zgodnie z tym regulaminem. Dotyczy to m.in. kosztów związanych z rozpoczęciem, korzystaniem z systemu Obsługi Zwrotów oraz zakończeniem udostępniania usługi.
 - 5.2 Nie rozliczamy się między sobą z tych kosztów, co oznacza, że nie występujemy z roszczeniami o ich zwrot i nie dochodzimy ich wzajemnie.
 - 5.3 Zastrzegamy sobie prawo do samodzielnego ustalania cen usług w ramach Obsługi Zwrotów.
-

§ 6. Jak długo obowiązuje regulamin?

- 6.1 Regulamin obowiązuje od momentu jego akceptacji przez Ciebie i pozostaje w mocy do chwili, gdy zdecydujesz się zamknąć konto swojej organizacji w serwisie Szybkie Zwroty lub podejmiesz decyzję o rozpoczęciu korzystania z wariantu usługi Szybkich Zwrotów w której to Ty ponosisz koszty wysyłki.
 - 6.2 Możesz zrezygnować z udostępniania usługi w dowolnym momencie. Wystarczy, że poinformujesz nas o tym z jednomiesięcznym wyprzedzeniem — rezygnacja będzie skuteczna na koniec miesiąca kalendarzowego.
 - 6.3 Jeśli zakończysz prowadzenie działalności gospodarczej (np. zostaniesz wykreślony z CEIDG lub KRS), Twoje udostępnianie usługi automatycznie wygasa — zgodnie z informacjami z publicznych rejestrów.
-

§ 7. Jak chronimy informacje poufne?

- 7.1 W ramach korzystania z Obsługi Zwrotów możesz uzyskać dostęp do informacji, które mają charakter poufny. My również możemy otrzymać od Ciebie takie informacje.
- 7.2 Informacje poufne to dane, które nie zostały publicznie ujawnione, a dotyczą spraw technicznych, finansowych, handlowych, prawnych, organizacyjnych lub innych, które mają znaczenie dla działania Twojej firmy albo naszej.
- 7.3 Zobowiązujesz się do zachowania poufności takich informacji zarówno w trakcie korzystania z Obsługi Zwrotów, jak i przez 5 lat po zakończeniu korzystania z usługi.
- 7.4 Możesz ujawnić informacje poufne tylko wtedy, gdy:
 - a. otrzymasz pisemną zgodę od nas,
 - b. jesteś do tego zobowiązany przez sąd, urząd lub inną instytucję publiczną, po wcześniejszym poinformowaniu nas o takim obowiązku.
- 7.5 Informacje nie są uznawane za poufne, jeśli:
 - a. zostały publicznie ujawnione bez naruszenia regulaminu,
 - b. zostały przekazane zgodnie z prawem przez osobę trzecią,
 - c. wyraziliśmy zgodę na ich ujawnienie,
 - d. podlegają ochronie na podstawie przepisów Prawa pocztowego lub przepisów o ochronie danych osobowych.

7.6 Zobowiązujesz się do:

- a. bezpiecznego przechowywania informacji poufnych,
- b. udostępniania ich tylko osobom, które muszą mieć do nich dostęp (np. pracownikom, doradcom, audytorom),
- c. niekopiowania i nierozpowszechniania ich bez potrzeby,
- d. zapobiegania ich ujawnieniu przez osoby trzecie, z którymi współpracujesz.

7.7 Możesz przekazać informacje poufne jednostce powiązanej z Twoją firmą (np. spółce z tej samej grupy kapitałowej), pod warunkiem że ta jednostka będzie przestrzegać zasad ochrony informacji poufnych co najmniej na takim poziomie, jak opisano w tym regulaminie. Nie może ona przekazywać tych informacji dalej.

7.8 Jeśli osoba trzecia, której udostępniłeś informacje poufne (np. pracownik, doradca, jednostka powiązana), naruszy zasady poufności, ponosisz za to odpowiedzialność tak, jakbyś zrobił to samodzielnie.

§ 8. Co oznacza siła wyższa?

8.1 Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne, którego ani my, ani Ty nie mogliśmy przewidzieć i któremu nie mogliśmy zapobiec ani przeciwdziałać, czasowo lub na stałe uniemożliwiające wykonanie regulaminu w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, które nie było efektem błędów lub zaniedbań naszego lub Twojego (użytkownika dotkniętego jej działaniem).

8.2 Przykłady siły wyższej to m.in.:

- a. klęski żywiołowe (np. powódź, pożar, trzęsienie ziemi, sztorm),
- b. wojna, działania zbrojne, akty terrorystyczne, embargo, nacjonalizacja,
- c. rewolucje, przewroty, wojny domowe,
- d. skażenie radioaktywne, promieniowanie, wybuchy materiałów niebezpiecznych,
- e. zamieszki, rozruchy, strajki, lokauty,
- f. katastrofy lotnicze,
- g. zakłócenia porządku publicznego,
- h. epidemie, pandemie oraz działania władz mające na celu ich ograniczenie.

8.3 Za siłę wyższą nie uznajemy:

- a. legalnych działań władz, chyba że są związane z przeciwdziałaniem siły wyższej,
- b. strajków osób, które nie są zatrudnione ani zaangażowane przez stronę powołującą się na siłę wyższą,
- c. pogorszenia sytuacji finansowej którejkolwiek ze stron,
- d. zwykłych, niekorzystnych warunków pogodowych.

8.4 Jeśli zdarzenie uznane za siłę wyższą trwa nieprzerwanie przez co najmniej 14 dni, wspólnie ustalimy, czy i jak kontynuować udostępnianie usług. Jeśli nie uda się znaleźć rozwiązania, każda ze stron może zakończyć obowiązywanie regulaminu z 30-dniowym wyprzedzeniem.

§ 9. Jak przetwarzamy dane osobowe?

9.1 Administratorem danych osobowych osób fizycznych – nadawców i osób przez niego umocowanych do nadawaniu lub odbioru przesyłek - jesteśmy my, tj. InPost sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Kraków. Przetwarzamy te dane dla celów określonych regulaminem, związanych z wykonywaniem usług.

9.2 Działamy zgodnie z RODO, czyli ogólnym rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

9.3 Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez nas danych osobowych dostępne są w Polityce prywatności spółek Grupy kapitałowej Integer.pl, dostępnej na Strony internetowej pod adresem: <https://inpost.pl/polityka-prywatnosci>.

§ 10. Jakie są pozostałe informacje, które musisz znać?

10.1 Możemy zmienić regulamin z następujących powodów:

- a. zmiany przepisów prawa wpływające na treść regulaminu,
- b. nałożenie na nas obowiązków przez organy państwa lub sądy,
- c. usprawnienia lub zmiany świadczonych usług,
- d. wprowadzenie nowych usług,
- e. usprawnienia obsługi klientów i procesu reklamacyjnego,
- f. poprawy ochrony prywatności klientów,
- g. zapobiegania nadużyciom,
- h. zapewnienie bezpieczeństwa nam i klientom,
- i. zmiany technologiczne lub funkcjonalne InPost Mobile lub strony internetowej,
- j. zmiany uwarunkowań operacyjnych, ekonomicznych lub rynkowych,
- k. zmiany technologiczne związane ze świadczeniem usługi,
- l. korekty redakcyjne i rachunkowe,
- m. aktualizacja danych rejestrowych i adresowych.

10.2 O zmianach w regulaminie będziemy informować Cię w formie wiadomości e-mail przekazanej na adres e-mail wskazany przez Ciebie w formularzu, co najmniej na 14 dni przed planowaną zmianą.

10.3 Akceptując regulamin, potwierdzasz, że masz odpowiednie uprawnienia i jesteś upoważniony/a do działania w imieniu firmy, którą reprezentujesz. W przeciwnym razie zobowiązujesz się do naprawienia nam w pełnej wysokości szkody, jaką poniesiemy wskutek tego, że warunki określone niniejszym regulaminem zostały zaakceptowane przez osobę nieuprawnioną do reprezentowania Twojej firmy.

10.4 Zastrzegamy sobie prawo do przeprowadzenia weryfikacji zgodnie z procedurami przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML) przed Twoim przystąpieniem do programu Obsługi Zwrotów, a także w trakcie jego trwania. W przypadku negatywnego wyniku tej weryfikacji, możemy odmówić, ograniczyć lub wyłączyć dostęp do tej usługi.

10.5 Zakończenie programu Obsługi Zwrotów lub Twojego udziału w tym programie nie wpływa na zawarte z nami odrębne umowy dotyczące usług pocztowych i przewozowych, które mogą być ewentualnie rozwiązane na zasadach w nich określonych.

10.6 Regulamin wchodzi w życie w dniu 14 kwietnia 2026 r.