

REGULAMIN OBSŁUGI SZYBKICH ZWROTÓW ZLECANYCH PRZEZ ADRESATA

Obowiązujący od 21 listopada 2025 r.



Ten regulamin dotyczy Partnerów, którzy chcą udostępniać 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.

Wszelkie wyrażenia, które są podkreślone, mają swoje znaczenie, które wyjaśniliśmy w załączniku A do regulaminu.

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 zaktualizowałaś adresu lub nie przyjmujesz przesyłek na stary adres), zobowiązujesz się do:
 - a. pokrycia pełnej szkody, którą poniesiemy,
 - b. zwrotu kosztów postępowania, zastępstwa procesowego, zasądzonych kar, odszkodowań, zadośćuczynień,
 - c. 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 Twój klient łatwiej odnajdzie 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 Twój klient 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, prześlij 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 równoległe 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.:
- klęski żywiołowe (np. powódź, pożar, trzęsienie ziemi, sztorm),
 - wojna, działania zbrojne, akty terrorystyczne, embargo, nacjonalizacja,
 - rewolucje, przewroty, wojny domowe,
 - skażenie radioaktywne, promieniowanie, wybuchy materiałów niebezpiecznych,
 - zamieszki, rozruchy, strajki, lokauty,
 - katastrofy lotnicze,
 - zakłócenia porządku publicznego,
 - epidemie, pandemie oraz działania władz mające na celu ich ograniczenie.
- 8.3 Za siłę wyższą nie uznajemy:
- legalnych działań władz, chyba że są związane z przeciwdziałaniem siły wyższej,
 - strajków osób, które nie są zatrudnione ani zaangażowane przez stronę powołującą się na siłę wyższą,
 - pogorszenia sytuacji finansowej którejkolwiek ze stron,
 - 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 usługi. 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 usługi.
- 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:
- zmiany przepisów prawa wpływające na treść regulaminu,
 - nałożenie na nas obowiązków przez organy państwa lub sądy,
 - 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 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.
- 10.5 Załączniki do regulaminu są jego częścią i są nimi:
- a. Załącznik A: pojęcia użyte w regulaminie,
- 10.6 Regulamin wchodzi w życie w dniu 21 listopada 2025 r.
-

Załącznik A: pojęcia użyte w regulaminie

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

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).

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.

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.

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

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.

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