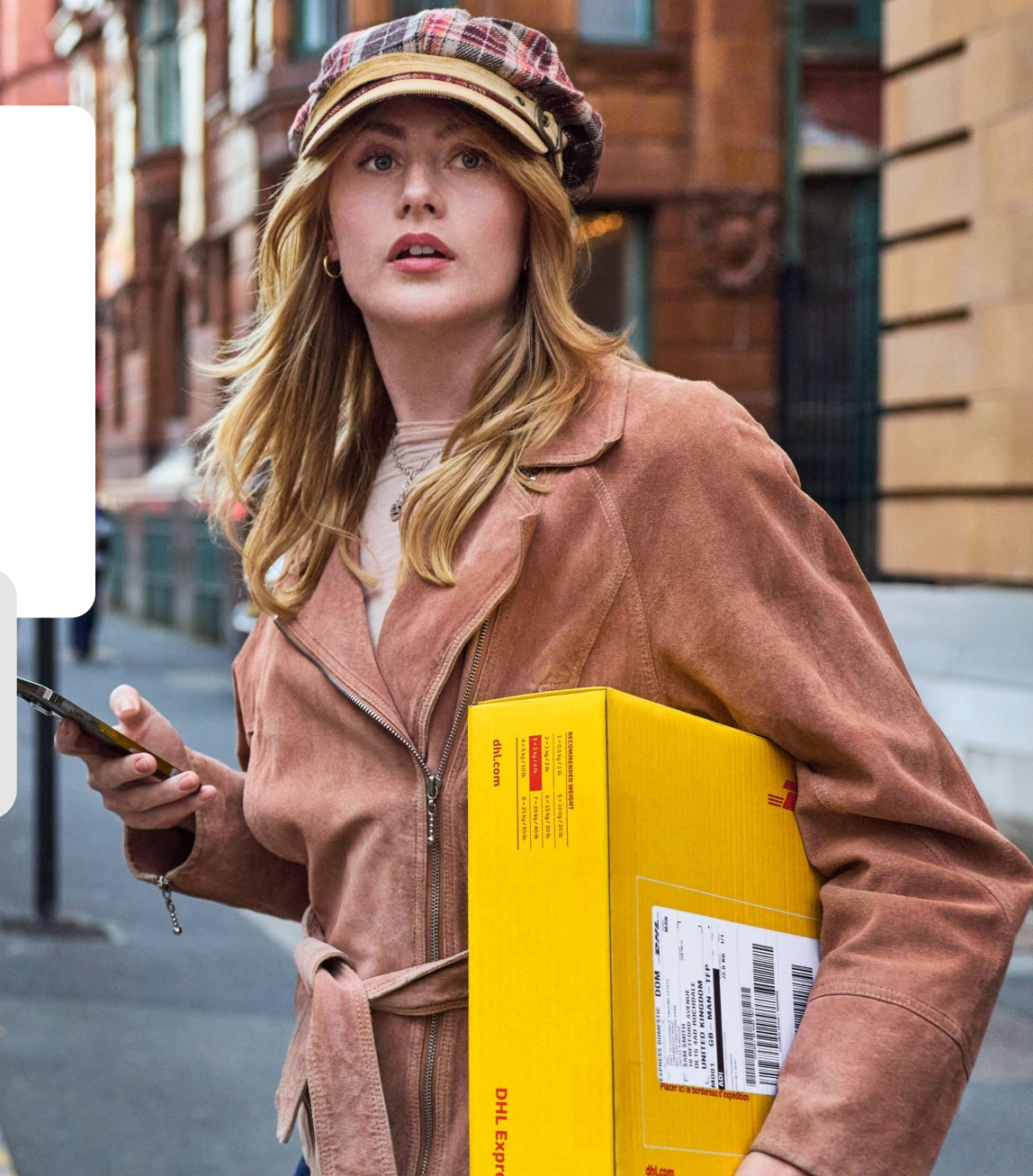


Dlaczego warto i jak włączyć zwroty w DHL24

by konsument mógł zrobić
zwrot bezpośrednio
w aplikacji **Mój DHL?**

DHL
eCommerce



Konsumenci oczekują zwrotów szybkich, cyfrowych i pozbawionych zbędnych formalności



Zgodnie z dyrektywą UE od 19.06.2026 r. sklepy online będą zobowiązane do udostępnienia klientom prostego sposobu odstąpienia od umowy online („zwrot jednym kliknięciem”).

- Zwroty w aplikacji Mój DHL mogą stać się naturalnym uzupełnieniem ścieżki po odstąpieniu od umowy: możesz przekierować klientów do aplikacji, gdzie w kilka chwil wygenerują **przesyłkę zwrotną z kodem QR**, bez drukowania etykiet.
- **Nie wymaga żadnej integracji IT** – to gotowe narzędzie, które możesz włączyć od ręki.

Formy zwrotu motywujące do zakupów przez Internet



42%

możliwość darmowego zwrotu produktów **w automacie***



~11-13%

zakupów jest zwracanych przez kupujących online w Polsce**



40%

możliwość darmowego zwrotu do **sklepu stacjonarnego***



30%

możliwość darmowego zwrotu **w punkcie partnerskim***

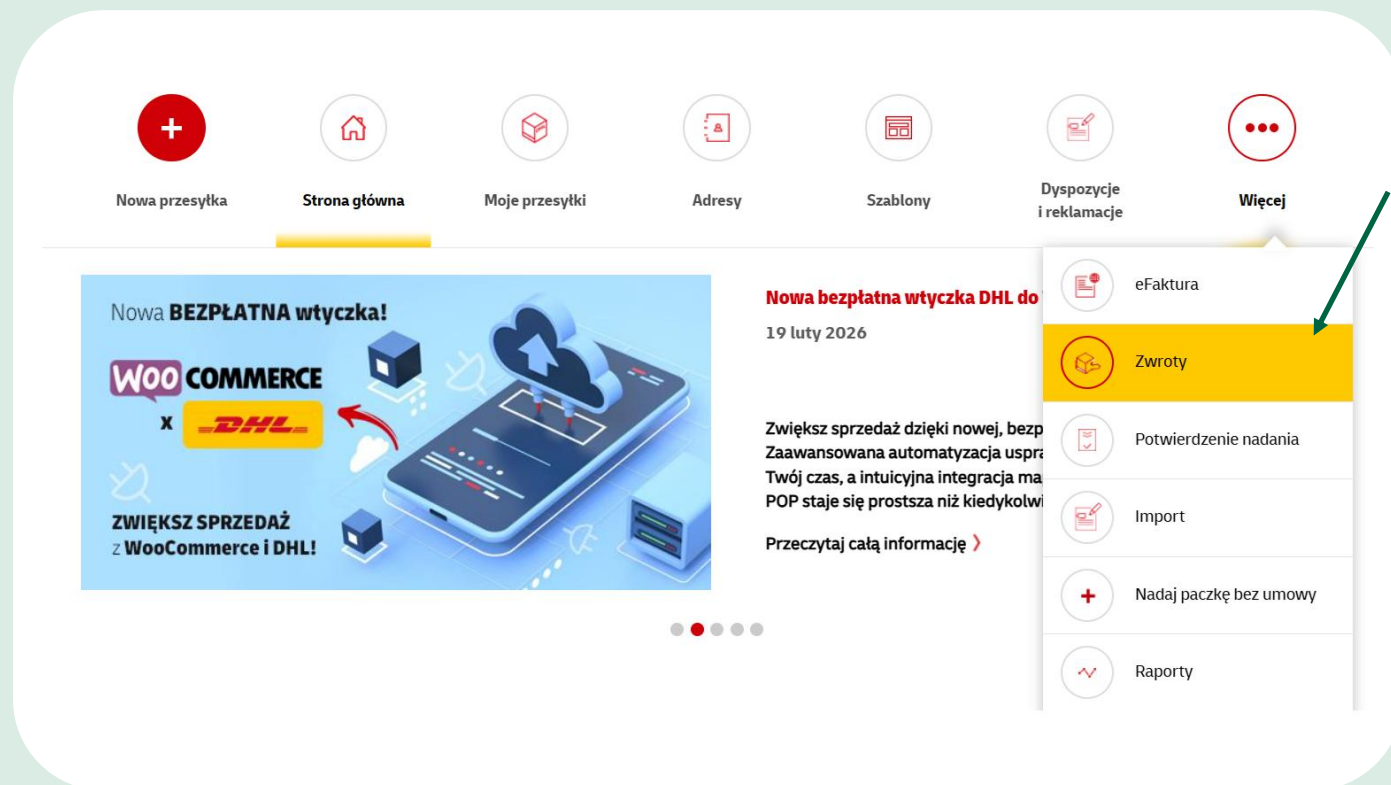
Konfiguracja zwrotów w DHL24 – instrukcja

Wystarczy **3 proste kroki w DHL24**, aby Twój Klient mógł tworzyć zwroty bezpośrednio w aplikacji **Mój DHL**

1. Ustawienie nazwy wyświetlanej
2. Zdefiniowanie adresu zwrotów
3. Dyspozycja, kto płaci za zwrot

KROK 1/3 Zaloguj się do DHL24

- Wejdź na dhl24.com.pl
- Zaloguj się na konto firmowe, używając swoich danych dostępowych
- Przejdź do zakładki **Zwroty**



Konfiguracja zwrotów w DHL24 – instrukcja

KROK 2/3

Przejdź do zakładki zarządzania adresami do zwrotów

Tutaj sprawdzisz istniejący panel oraz ustawisz parametry decydujące czy Twój sklep będzie widoczny w aplikacji Mój DHL

Ustaw nazwę wyświetlaną

Nazwa wyświetlana to nazwa firmy, która będzie prezentowana konsumentowi w aplikacji Mój DHL podczas procesu zwrotu.

Zaleca się podanie nazwy jednoznacznie kojarzącej się z marką, np. oficjalna nazwa e-sklepu lub brandu

Ustaw adres zwrotów

Domyślnie pojawia się adres przypisany do SAP, ale możesz go zmienić według własnych potrzeb lub dodać nowy.

Ustaw nazwę wyświetlaną i adres zwrotów

ZARZĄDZANIE ADRESAMI DO ZWROTÓW

Strona umożliwia dodawanie i edytowanie adresów obsługujących przesyłki zwrotne w DHL24. W tym miejscu możesz również włączyć zwroty mobilne, obejmujące zarówno specjalny formularz WWW udostępniany klientom, jak i obsługę zwrotu w aplikacji MójDHL

Ważność etykiety * ● 183 Zapisz

Numer SAP ▾	Nazwa wyświetlana ▾	Adres	Obsługa zwrotów (app/WWW) ●	Opcje
<input type="text" value="Wyszukaj SAP"/>	<input type="text" value="Wyszukaj nazwę"/>	<input type="text" value="Wyszukaj adres"/>	<input type="text"/>	★
6000000	NAME8716	NAME8716 STREET5961 2 02-823 CITY6051	<input type="text"/>	★
2429708	TEST	NAME9731 STREET1369 10 60-458 CITY4612	<input type="text"/>	☆ ✎ 🗑️

Wyświetlono rezultaty 1-2 z 2.

Raporty zwrotów Dodaj nowy adres

Konfiguracja zwrotów w DHL24 – instrukcja

KROK 3/3 Ustawienie płatności za zwroty

Wybierz, kto ponosi koszt zwrotu: Ty czy konsument

- Przejdź do sekcji Obsługa zwrotów (APP/WWW) i wybierz jedną z opcji:

Płacę za zwrot - zwrot bezpłatny dla konsumenta

Płaci konsument - koszt zwrotu pokrywa konsument (zwrot płatny)

- Wybranie dowolnej z powyższych opcji automatycznie włącza widoczność Twojej firmy w aplikacji Mój DHL
- UWAGA!** Jeśli nie wybierzesz żadnej opcji, Twoja firma nie pojawi się w aplikacji i konsumenci nie będą mogli tworzyć zwrotów do Twojego sklepu

Zdecyduj, kto płaci za zwroty

ZARZĄDZANIE ADRESAMI DO ZWROTÓW

Strona umożliwia dodawanie i edytowanie adresów obsługujących przesyłki zwrotne w DHL24. W tym miejscu możesz również włączyć zwroty mobilne, obejmujące zarówno specjalny formularz WWW udostępniany klientom, jak i obsługę zwrotów w aplikacji MójDHL

Ważność etykiety * 183 Zapisz

Numer SAP	Nazwa wyświetlana	Adres	Obsługa zwrotów (app/WWW)	Opcje
<input type="text" value="Wyszukaj SAP"/>	<input type="text" value="Wyszukaj nazwę"/>	<input type="text" value="Wyszukaj adres"/>		
6000000	NAME8716	NAME8716 STREET5961 2 02-823 CITY6051	<input type="text"/>	★
2429708	TEST	NAME9731 STREET1369 10 60-458 CITY4612	<input type="text"/>	☆ ✎ 🗑

Wyświetlono rezultaty 1-2 z 2.

Raporty zwrotów Dodaj nowy adres

Płacę za zwrot
Płaci konsument

FAQ – najczęstsze pytania

Nie widzę swojej firmy w aplikacji – dlaczego?

Sprawdź, czy w sekcji „Obsługa zwrotów (APP/WWW)” wybrano jedną z opcji płatności. Brak wyboru = brak widoczności.

Jak szybko zmiana jest widoczna w aplikacji?

Zmiana prezentuje się po zapisaniu ustawień w DHL24.

Chcę korzystać tylko z paneli zwrotnych, bez włączania widoczności w aplikacji Mój DHL

Jeśli chcesz korzystać wyłącznie z paneli zwrotnych (bez widoczności w aplikacji), skontaktuj się z naszym działem Helpdesk – pomożemy to odpowiednio ustawić.

Jak wyłączyć widoczność w aplikacji Mój DHL?

Jeśli nie chcesz być widocznym w aplikacji (np. **na czas prac lub przerwy** w obsłudze zwrotów), usuń adres, przy którym zostało ustawione „Płacę za zwrot” lub „Płaci konsument”. Sama zmiana nazwy lub inne modyfikacje bez usunięcia adresu nie wyłączą widoczności.



Zwroty w aplikacji Mój DHL – 3 opcje

sklep wybierany z listy za zwrot płaci biznes

Nadaj zwrot

Wprowadź nazwę sklepu oraz numer zamówienia

* Pola oznaczone gwiazdką są wymagane

Nazwa sklepu*
MS_TEST1

Numer zamówienia*
23423

Powód zwrotu*
Reklamacja / błąd w zamówieniu

Ten sklep oferuje bezpłatny zwrot.
Nie ponosisz żadnych kosztów — zwrot opłaca sklep.

Dalej

Śledzę Nadaję Powiadomienia Więcej v3.8.0

sklep wybierany z listy za zwrot płaci konsument

Nadaj zwrot

Wprowadź nazwę sklepu oraz numer zamówienia

* Pola oznaczone gwiazdką są wymagane

Nazwa sklepu*
MS_TEST3

Numer zamówienia*
324235

Powód zwrotu*
Rezygnuję bez podania powodu

Zwrot w tym sklepie jest płatny.
Nadaj zwrot z DHL w niższej cenie (tylko 9,99 zł)

Dalej

Śledzę Nadaję Powiadomienia Więcej v3.8.0

jedna płaska stawka

brak sklepu na liście za zwrot płaci konsument

Nadaj zwrot

Wprowadź nazwę sklepu oraz numer zamówienia

* Pola oznaczone gwiazdką są wymagane

Nazwa sklepu*
Zara

Nie znaleźliśmy tego sklepu na liście.
Spokojnie — z DHL szybko i wygodnie nadasz zwrot.
Przejdź dalej, aby skorzystać z naszej oferty.

Dalej

Śledzę Nadaję Powiadomienia Więcej v3.9.0