Dostawa, odstąpienie i reklamacje - Baltissima

Wersja 11 listopada 2026 r.

1. Sprzedawca i kontakt

Sklep baltissima.pl prowadzi Morski Zając sp. z o.o., ul. Helska 4, 84-130 Kuźnica, Polska, NIP 9542785841, KRS 0000709149, REGON 36897727300000. Kapitał zakładowy: 1 271 000,00 zł. Kontakt w sprawach zamówień, odstąpienia i reklamacji: kontakt@baltissima.pl, tel. +48 604 597 484.

Poniższe zasady dotyczą zakupów kawy i fizycznych zestawów przez internet. Uprawnienia konsumenckie z ustawy stosujemy także do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością, gdy zakup nie ma dla niej charakteru zawodowego. Złożenie oświadczenia o charakterze zakupu jest dobrowolne; nie uzależniamy zawarcia umowy od takiego oświadczenia. Prawa związane z voucherami i usługami ocenia się według ich charakteru oraz przepisów; samo dostarczenie kodu nie oznacza utraty prawa odstąpienia.

2. Dostawa i odbiór

Paczkomat InPost w Polsce: 16 zł. Kurier na adres w Polsce: 18 zł. Wybierz Paczkomat podczas zamawiania.

Zamówienia nadajemy do 5 dni roboczych. Dni robocze to poniedziałek-piątek, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. Staramy się nadać przesyłkę w ciągu 48 godzin, ale to cel organizacyjny, nie gwarancja. Termin nadania nie jest terminem doręczenia; czas przewozu liczy się oddzielnie.

Towar dostarczamy bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od zawarcia umowy, chyba że przed zakupem wyraźnie uzgodniono inny termin. W razie opóźnienia zachowujesz ustawowe prawa, w tym możliwość wyznaczenia dodatkowego terminu, a w przewidzianych prawem przypadkach odstąpienia od umowy.

Odbiór w Kuźnicy wymaga wcześniejszego uzgodnienia terminu i potwierdzenia gotowości. Dostawę poza Polskę uzgodnij przed zakupem; ten dokument nie ustanawia zagranicznego cennika. Za utratę lub uszkodzenie paczki w transporcie odpowiadamy do chwili jej wydania Tobie lub wskazanej osobie, z ustawowym wyjątkiem samodzielnego wyboru przewoźnika poza opcjami sklepu. Brak protokołu szkody nie odbiera prawa do reklamacji.

3. Odstąpienie od zakupu w ciągu 14 dni

Konsument może odstąpić od umowy zawartej przez internet w ciągu 14 dni kalendarzowych, bez podania przyczyny. Termin liczy się od dnia następującego po otrzymaniu towaru przez Ciebie lub wskazaną osobę inną niż przewoźnik. Jeżeli jedno zamówienie jest dostarczane osobno, partiami lub w częściach, termin biegnie od otrzymania ostatniego towaru, partii lub części. Jeżeli ostatni dzień przypada w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, termin kończy się następnego dnia, który nie jest takim dniem.

Wystarczy przed upływem terminu wysłać jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu na kontakt@baltissima.pl lub pocztą na adres sprzedawcy. Możesz użyć zamieszczonego formularza, ale nie jest on obowiązkowy. Dla ułatwienia identyfikacji podaj imię i nazwisko, numer lub datę zamówienia

oraz towary objęte odstąpieniem. Brak numeru zamówienia, zdjęcia, paragonu lub firmowego formularza nie odbiera uprawnienia, jeżeli zakup można ustalić innym sposobem.

Nie wymagamy wcześniejszej zgody sklepu, konta klienta, numeru RMA ani podania powodu. Otrzymanie elektronicznego oświadczenia potwierdzamy niezwłocznie na trwałym nośniku, np. e-mailem. Nie musisz czekać na potwierdzenie, aby dochować terminu. Brak prawidłowej informacji o odstąpieniu może wydłużyć termin zgodnie z ustawą.

4. Odesłanie towaru i koszty zwrotu

Towar odeślij lub przekaż sprzedawcy niezwłocznie, nie później niż w ciągu kolejnych 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu, chyba że zobowiązaliśmy się go odebrać. Do zachowania tego terminu wystarczy nadanie przesyłki przed jego upływem.

Adres zwrotu: Morski Zając sp. z o.o. - Baltissima, ul. Helska 4, 84-130 Kuźnica, Polska. Wybierz sposób, który umożliwia doręczenie na ten adres. Nie wymagamy korzystania z jednego przewoźnika. Zabezpiecz towar przed uszkodzeniem; oryginalny karton wysyłkowy nie jest warunkiem przyjęcia zwrotu.

Przy odstąpieniu bez podania przyczyny ponosisz wyłącznie bezpośrednie koszty odesłania, chyba że zgodziliśmy się je pokryć albo nie przekazaliśmy wymaganej informacji o tym obowiązku. Nie naliczamy opłaty manipulacyjnej za przyjęcie zwrotu. Te zasady nie dotyczą kosztów uzasadnionej reklamacji - ponosi je sprzedawca.

5. Zwrot pieniędzy

Płatność zwracamy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Przy odstąpieniu od całego zamówienia zwracamy także koszt najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia oferowanego przy danym zakupie. Nie zwracamy dopłaty za droższą metodę wybraną przez klienta. Darmowy odbiór osobisty nie jest sposobem dostarczenia i nie obniża zwracanej opłaty za wysyłkę do zera.

Możemy wstrzymać zwrot do otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania - zależnie od tego, co nastąpi wcześniej - chyba że zobowiązaliśmy się sami go odebrać. Pieniądze oddajemy pierwotną metodą płatności, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inną, bez dodatkowych kosztów. Nie narzucamy vouchera zamiast pieniędzy.

Jeżeli korzystano z towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania, klient może odpowiadać za wynikające z tego zmniejszenie wartości, o ile został prawidłowo poinformowany o prawie odstąpienia. Nie stosujemy automatycznej ryczałtowej potrąconej opłaty.

6. Kawa, otwarte opakowania i wyjątki

Sam fakt, że kawa jest żywnością, nie wyłącza automatycznie prawa odstąpienia. Nie uznajemy też wyboru standardowej gramatury lub standardowego mielenia za indywidualną personalizację.

Ustawowe wyjątki mogą dotyczyć m.in. towaru szybko psującego się lub o krótkim terminie przydatności, towaru rzeczywiście wykonanego według indywidualnej specyfikacji albo towaru dostarczonego w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względów zdrowotnych lub higienicznych. Wyjątek stosujemy wyłącznie, gdy spełnione są jego ustawowe przesłanki. O braku prawa odstąpienia lub okolicznościach jego utraty informujemy przed zakupem.

Otwarcie każdej paczki kawy nie oznacza automatycznie utraty prawa odstąpienia. Z drugiej strony dokument nie daje prawa do nieograniczonego zużywania produktu przed zwrotem. Ocena wyjątku i ewentualnego zmniejszenia wartości zależy od konkretnego towaru oraz sposobu korzystania. Brak prawa odstąpienia nie wyłącza prawa reklamowania towaru niezgodnego z umową.

7. Reklamacje - towar niezgodny z umową

Reklamację możesz zgłosić na kontakt@baltissima.pl, pocztą na adres sprzedawcy lub w innej prawnie dopuszczalnej formie. Opisz problem i swoje żądanie; numer zamówienia oraz zdjęcia mogą ułatwić sprawę, ale nie są obowiązkowymi warunkami rozpatrzenia reklamacji. Paragon nie jest jedynym dowodem zakupu.

Odpowiadamy za niezgodność istniejącą przy dostarczeniu i ujawnioną w ciągu 2 lat, z uwzględnieniem ustawowych domniemań oraz dłuższego terminu przydatności zadeklarowanego zgodnie z przepisami. Okres odpowiedzialności nie oznacza gwarancji świeżości kawy przez dwa lata. Przy ocenie niezgodności uwzględnia się charakter produktu, deklarowaną trwałość i warunki przechowywania, z zachowaniem ustawowych praw konsumenta.

Możesz żądać naprawy lub wymiany. Zmiana wybranego sposobu albo odmowa są możliwe tylko w przypadkach określonych w ustawie, np. gdy doprowadzenie towaru do zgodności jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów. Realizacja odbywa się w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności. Niezbędny transport, odbiór, naprawa lub wymiana odbywają się na koszt sprzedawcy.

Obniżenie ceny lub odstąpienie z powodu niezgodności przysługuje w ustawowych przypadkach, m.in. po odmowie doprowadzenia towaru do zgodności, nieskutecznej próbie, utrzymywaniu się niezgodności albo gdy niezgodność jest na tyle istotna, że uzasadnia taki środek od razu. Przy nieistotnej niezgodności nie można odstąpić; domniemywa się istotność niezgodności. Szczegółowe zasady wynikają z art. 43d-43e ustawy o prawach konsumenta.

Na reklamację konsumenta odpowiadamy w ciągu 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku, np. e-mailem. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji. Termin odpowiedzi nie jest automatycznie terminem naprawy lub wymiany. Przy obniżeniu ceny zwracamy należną kwotę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia. Przy odstąpieniu z powodu niezgodności klient zwraca towar na nasz koszt; cenę zwracamy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania. Nie stosujemy do tej procedury zasad kosztów zwykłego zwrotu bez podania przyczyny.

8. Pomoc, spory i zakres dokumentu

Konsument może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej i dostępnych procedur pozasądowych. Po nierozwiązanej reklamacji przekazujemy wymaganą informację o właściwym podmiocie ADR i stanowisku sprzedawcy na trwałym nośniku. Nie narzucamy wyłącznej właściwości sądu siedziby sprzedawcy. Zamknięta platforma ODR nie jest przedstawiana jako działające narzędzie.

Bezwzględnie obowiązujące prawa klienta mają pierwszeństwo przed treścią dokumentu. Tłumaczenia ułatwiają zapoznanie się z zasadami; dokument nie pozbawia konsumenta ochrony przyznanej przez przepisy, których nie można wyłączyć umową. Zmiana opublikowanej wersji nie ogranicza praw z wcześniej zawartych umów.