



KÖPVILLKOR VID ONLINEKÖP

1 TILLÄMPLIGHET AV DESSA VILLKOR

Dessa köpvillkor ("Villkoren") gäller när du som privatperson köper varor på Rusta ABs ("Rusta") e-handelshemsidor med leverans inom Sverige eller om du gör en beställning av varor på plats i något av Rustas varuhus. För företagskunder gäller i stället [Köpvillkor – företag](http://www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/kopvillkor/kopvillkor-foretagskund) (www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/kopvillkor/kopvillkor-foretagskund). Villkoren utgör ett bindande avtal mellan dig som konsument och Rusta avseende köp och leverans av varor.

2 OM RUSTA

Säljare: Rusta AB (org.nr 556280-2115)

Adress: Kanalvägen 12, 194 61 Upplands Väsby

E-post: customerservice@rusta.com

Telefon: 0771-28 10 10

Webb: rusta.com

Momsregistreringsnummer: SE556280211501

3 PRISER OCH ERBJUDANDEN

Priser anges i svenska kronor inklusive mervärdesskatt (moms). Eventuella fraktkostnader och andra avgifter framgår separat i kassan innan köp. Kampanjer och erbjudanden gäller så länge lagret räcker eller under angiven kampanjperiod. Vid eventuell skillnad mellan priser, erbjudande eller annan produktinformation på Rustas hemsida och i övrig kommunikation, så gäller informationen på hemsidan i den mån tvingande lag inte föreskriver annat.

4 PRODUKTINFORMATION

Generell information om produkterna på Rustas hemsida, såsom information om egenskaper och funktioner, lämnas på respektive produktsida. För mer information hänvisar Rusta till den aktuella produktmanualen, alternativt till information som lämnas av respektive tillverkare.

5 BESTÄLLNING OCH ORDERBEKRÄFTELSE

Beställning görs online på www.rusta.com. I orderflödet finns möjlighet att bland annat välja leveranssätt och betalningsmetod. När du lägger en beställning får du utan dröjsmål en elektronisk orderbekräftelse. Den bekräftar att vi mottagit din beställning. Om du är medlem i Club Rusta kan du även se din beställning på Mina Sidor under din Köphistorik. Avtalet träffas och blir bindande från det att vi skickat ut orderbekräftelsen till din e-post.

Genom att genomföra ett köp via Rustas e-handel accepterar du Villkoren och förbinder dig att följa Villkoren i sin helhet.

Försäljning sker endast till myndiga personer som är 18 år eller äldre, och du ska ha fyllt 18 år för att handla.

När du som konsument handlar online gäller konsumentköplagen, distansavtalslagen och avtalsvillkorslagen. Dessa lagar syftar till att skydda dig som konsument, särskilt när du

handlar på distans såsom på internet. Du kan läsa mer om dina rättigheter som konsument på Konsumentverkets hemsida (www.konsumentverket.se/konsument).

Du som kund ansvarar för att uppgifter som du lämnar, till exempel avseende leverans, är korrekta.

Om ett betydande skriv- eller tryckfel avseende varans pris eller lagerstatus har förekommit från Rustas sida i marknadsföring, på hemsidan och/eller i övrig information förbehåller sig Rusta rätten att ensidigt ändra, ta bort eller avvisa beställningen.

6 ÄNDRING ELLER AVBESTÄLLNING AV ORDER

Vänligen observera att vi inte kan ändra antal produkter på redan lagda order. Som kund har du däremot möjlighet att avbeställa hela din order innan dess att den har expedierats hos Rusta. Avbeställning ska meddelas via vårt kontaktformulär (www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/kontakta-oss). Observera att din avbeställning inte går igenom förrän Rusta bekräftat att avbeställningen har genomförts.

För felaktiga uppgifter eller eventuella ändringar på redan lagd order, tillkommer ändringsavgifter motsvarande de kostnader Rusta haft med anledning av ändringen.

7 BETALNING

Rusta tillämpar förskottsbetalning vilket sker i samband med att du slutför din order.

Rusta använder sig av Kustom Checkout för att göra det enkelt, flexibelt och tryggt för dig att handla på nätet.

De betalningssätt som erbjuds (t.ex. kort, direktbetalning, faktura, delbetalning) framgår i kassan. Notera att vid faktura- eller delbetalning kan en kreditprövning ske. Vid faktura- eller delbetalning kommer fordran att överlåtas till kreditgivaren och betalning med befriande verkan kan därför bara ske till kreditgivaren på det konto som anges på fakturan. Kreditupplysningar tas inte direkt i Kustom Checkout, men kan tas av betaltjänstleverantören om det är nödvändigt för det betalningsalternativ du har valt. Genom att lämna information i kassan godkänner du Kustoms villkor (https://terms.kustomcheckout.com/terms/sv_se/terms_and_conditions.pdf). Du kan även se Kustoms villkor i kassan. Kortuppgifter hanteras av Rustas betalpartners och lagras inte av Rusta.

8 LEVERANS

Rusta levererar med hjälp av avtalade fraktpartners. Du kan välja att få din leverans skickad hem till dig, till ett ombud eller till ett paketskåp.

I kassan visas vilka leveransalternativ som erbjuds för just din beställning. Detta är baserat på typ av vara, storlek på order samt vart du bor när du fyllt i ditt postnummer. I dagsläget har vi ingen möjlighet att erbjuda tilläggstjänster så som bärhjälp, kvällsleverans eller liknande.

Här finner du våra aktuella priser för frakt, returer och outlösta paket: (<https://www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/leveransalternativ>).

8.1 Leverans till ö eller utan farbar väg

Leveransvillkoren i detta avsnitt 8 gäller endast vid farbar väg på fastlandet.

Vid leverans till ö sker leverans till närmsta brygga vid farbar väg. Det åligger kunden att söka information gällande avlämningsplats.

Vid leverans då det saknas farbar väg försöker fraktbolaget leverera fram till närmaste punkt där deras fordon lagligt och säkert kan ta sig fram. Leveransen kan också komma att omdirigeras till ombud eller närmsta terminal.

8.2 Leveransskador

Vid synliga skador, ta inte emot din leverans, meddela transportören och kontakta Rustas kundservice snarast möjligt. Om något, mot förmodan, är fel med din leverans eller en skada upptäcks efter att du mottagit dina produkter, ber vi dig att inom 5 arbetsdagar kontakta vår kundservice. Du hittar våra kontaktuppgifter längst bak i dessa villkor.

8.3 Tilläggsinformation om leverans

Om dina varor levererats och du inte hämtar den beställda produkten inom angiven tid förbehåller sig Rusta rätten att ta ut en avgift motsvarande returfrakten, expeditionsavgift och faktisk hanteringskostnad.

I det fall din leverans kommer på en pall, är du som mottagare ansvarig för bortskaffande av pallen. Notera att vid ångerköp av leverans på pall, ska den även returneras på pall till oss på Rusta.

Vi vill också göra dig uppmärksam på att det är ditt ansvar som kund att invänta leverans för kontroll. Fackman som till exempel snickare ska inte bokas i förväg. Detta för att säkerställa att din order anlänt oskadd och komplett.

8.4 Leveransförsening

Om leveransförseningar uppkommer tar vi kontakt med dig så fort som möjligt och informerar om en ny uppskattad leveranstid. Du kan även ha rätt till att häva ditt köp i enlighet med konsumentköplagen, exempelvis om förseningen är av väsentlig betydelse för dig eller om Rusta meddelar att produkten inte kommer att levereras.

8.5 Leveransalternativ

En sammanställning över de leveransalternativ som Rusta vid var tid erbjuder finns tillgänglig här: (<https://www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/leveransalternativ>).

9 ÖPPET KÖP

9.1 Öppet köp

Utöver den ångerrätt som gäller enligt lag erbjuder Rusta öppet köp på varor ur det ordinarie sortimentet och som är köpta i Sverige. Detta innebär att du är välkommen att returnera produkter till oss mot full återbetalning av det du betalat för varan (men inte frakt). Om du vill byta till annan produkt i varuhus behöver du göra din retur i kundservicedisken och fullfölja den aktuella returen. Efter genomförd retur sker det nya köpet på önskad produkt i kassan i varuhuset.

9.2 Krav på varans skick

Öppet köp gäller om varan och originalförpackningen är i väsentligen oförändrat skick när den returneras. Om du har använt varan eller hanterat den i större utsträckning än vad som krävs för att fastställa dess egenskaper och/eller funktion, så förbehåller Rusta sig rätten att ta ut en värdeminskningssavgift. Värdeminskningssavdrag kan ske med upp till 100% av varans värde.

9.3 Nyttja öppet köp

Du kan nyttja öppet köp inom 30 dagar från beställningsdatum. Om du är medlem i Club Rusta kan du i stället nyttja öppet köp inom 365 dagar från beställningsdatum.

Du måste ha ditt kvitto tillgängligt för att kunna använda dig av öppet köp. Som Club Rusta medlem har du tillgång till digitala kvitton för dina köp via ditt medlemskonto ("Mina sidor") på [rusta.com](https://www.rusta.com).

För att du ska få nyttja öppet köp måste produkterna vara i samma skick som vid köptillfället och ha etiketter samt produktkartong kvar. Det vill säga, produkten får inte vara öppnad, använd eller förstörd.

Hur du returnerar en vara med öppet köp framgår av avsnitt 13 nedan (Retur av varor).

9.4 Undantag från öppet köp

Vissa produkter kan inte returneras med öppet köp, till exempel hygien eller ätbara produkter.

9.5 Hantering vid retur

Vid redan skickad order, behöver Rusta få produkten i retur innan återbetalning görs. Om du mottagit en avisering på en order som du ångrat, ber vi dig vänligast att inte besvara denna avisering och meddela vår kundservice att du ångrar ditt köp.

Returen kontrolleras när den når vårt lager. Vid godkänd retur sker återbetalning inom 14 dagar och avser det du betalat för produkten (men inte frakt) med avdrag för kostnad av returfrakt. Aktuella kostnader för returfrakt och outlösta paket framgår av avsnitt 13.3 nedan.

Återbetalningen sker till samma betalsätt som användes vid köpet.

10 ÅNGERRÄTT

10.1 Ångerrätt

Utöver möjligheten till öppet köp som Rusta erbjuder, har du som konsument rätt att frånträda ditt köp när du handlar online på Rustas hemsida (så kallad ångerrätt) i enlighet med distansavtalslagen (*lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*). Detta innebär att du har en rätt ångra ditt köp genom att meddela Rusta om detta inom 14 dagar från den dag du tagit emot varan.

10.2 Så nyttjar du din ångerrätt

För att utöva din ångerrätt ska du kontakta oss, i första hand genom att använda vårt kontaktformulär (www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/kontakta-oss) eller annars genom att skriva ut och använda ångerblanketten nedan eller kontakta vår kundservice.

Ångerblankett för online köp (www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/angra-onlinekop)

Du ska lämna eller sända tillbaka varan till Rusta så snart som möjligt, men senast inom 14 dagar efter att du kontaktat oss för nyttjande av din ångerrätt. Alla eventuella tillbehör som exempelvis bruksanvisning, fjärrkontroll samt medföljande batterier ska finnas med vid returen.

Närmare information om hur du returnerar en vara framgår av avsnitt 13 – Retur av Varor.

Du kan alltid kontakta Rustas kundservice om du har några frågor, telefon: 0771-28 10 10.

10.3 Återbetalning & Kostnader

Vid utnyttjande av ångerrätten återbetalar Rusta hela det belopp du betalat, inklusive kostnaden för vår billigaste standardfrakt, utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från den dag vi mottog ditt ångermeddelande. Du står dock kostnaden för returfrakten. Vi får även vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan eller du visat att du sänt tillbaka den. Återbetalning sker med samma betalningssätt om inte annat avtalats.

Om du har använt varan eller hanterat den i större utsträckning än vad som krävs för att fastställa dess egenskaper och/eller funktion, så förbehåller Rusta sig rätten att ta ut en värdeminskningssavgift. Värdeminskningssavgift kan ske med upp till 100% av varans värde. Säkerställ således att varan är väl emballerad då det åligger dig att den inkommer till oss i oskadat skick. Vi reserverar oss även för att ta ut avgift för eventuella förhöjda

leveranskostnader, beroende på om ditt val av leveransmetod inneburit sådana förhöjda kostnader för oss.

Aktuella kostnader för returfrakt framgår av avsnitt 13.3.

10.4 Undantag från ångerrätten

Ångerrätten gäller inte för vissa typer av varor, till exempel varor som:

- tillverkats enligt dina anvisningar eller fått en tydlig personlig prägel,
- snabbt kan försämrats eller bli för gamla (t.ex. vissa livsmedel),
- är ätbara förbrukningsprodukter,
- är förseglade hygienvaror där förseglingen brutits (t.ex. underkläder, hygien- och kroppsna produkter),
- utgör presentkort,
- är förseglade ljud- eller bildupptagningar eller datorprogram där förseglingen brutits, eller
- digitalt innehåll som levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium, om tillhandahållandet påbörjats med ditt uttryckliga samtycke och du erkänt att ångerrätten går förlorad.

11 REKLAMATION AV FEL

11.1 Reklamationsrätt

Enligt konsumentköplagen har du som kund rätt att reklamera produkter som är felaktiga.

När du får din leverans bör du öppna förpackningen och kontrollera varan i den utsträckning som krävs för att bedöma om du är nöjd med den.

Om du vill göra gällande att en vara är felaktig ska du inom skälig tid från att felet upptäcktes, eller borde ha upptäckts, kontakta Rusta därom (reklamation). Reklamerar du inom 2 månader från det att felet upptäckts, är det alltid inom skälig tid. Reklamationsrätten gäller under 3 år från det att du mottagit produkten.

När varan returnerats och reklamationen godkänts kompenserar Rusta dig i enlighet med reglerna i *konsumentköplagen* (2022:260) genom reparation av befintlig produkt, genom en ny likvärdig produkt eller genom att du återfår din betalning för produkten (inkl. eventuella övriga kostnader).

11.2 Så reklamerar du en vara

För att reklamera en vara ska du kontakta oss. Reklamation av produkter köpta online sker enklast via vår kundservice. Du når kundservice enklast via vårt kontaktformulär (www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/kontakta-oss).

Du ska så snart som möjligt, senast inom 14 dagar efter att du kontaktat oss för reklamation, lämna eller sända tillbaka varan till Rusta. Alla eventuella tillbehör som exempelvis bruksanvisning, fjärrkontroll samt medföljande batterier ska finnas med vid returen. Vi står för skäliga kostnader i samband med en godkänd reklamation, inklusive returfrakt.

11.3 Felsökning

Rusta kontrollerar/testar insända varor i enlighet med den felbeskrivning som du uppgivit, det är därför en fördel om den är så utförlig som möjligt. Om det vid undersökning visar sig att felet inte var ett ursprungligt fel (ett fel som fanns när du tog emot varan) eller annars beror på omständigheter som Rusta inte ansvarar för (exempelvis på grund av yttre påverkan), så kan

Rusta komma att ta ut en avgift för felsökning och returfrakt till dig. Du kommer då att bli kontaktat av Rustas kundservice.

12 GARANTI

Rusta lämnar 3 års garanti på samtliga produkter om inget annat anges, med undantag för hygien, ätbara- och förbrukningsprodukter. Garantin gäller från inköpsdatum och ska kunna styrkas med ett kvitto för köpet.

Garanti gäller vid fabrikationsfel eller i de fall där någon produkt, trots normal användning, skulle gå sönder eller sluta fungera. Garanti kommer inte att gälla i de fall där produkter hanterats eller förvarats på felaktigt sätt, skadats i samband med eller på grund av felaktig montering, modifierats på ett sätt som inte rekommenderas enligt medföljande bruksanvisning. Garanti omfattar heller inte normalt slitage, repor, märken eller skador som orsakats av stötar eller av en olyckshändelse.

I ett godkänt garantiärende kommer Rusta i första hand att, i de fall det går, reparera eller åtgärda defekten med till exempel reservdelar, alternativt ersätta med likvärdig produkt.

Vid frågor kring vår garanti eller om du vill göra ett garantianspråk, kontakta vår kundservice.

13 RETUR AV VAROR

De flesta av våra produkter köpta online kan returneras i något av våra varuhus, men vissa av produkterna kan inte hanteras i varuhusen och behöver skickas tillbaka. Om varan kan returneras i varuhus eller inte framgår på produktinformationssidan på rusta.com, och även på orderbekräftelsen.

13.1 Varor köpta online som du vill returnera i varuhus

Varor med öppet köp kan returneras i varuhus på de villkor som gäller för öppet köp (se avsnitt 9). För att returnera i varuhus vänder du dig till vår kundservicedesk i något av våra varuhus. Du måste ha ditt ordernummer tillgängligt. Du hittar ordernumret på din orderbekräftelse eller på ditt kvitto.

Du måste ha ditt kvitto tillgängligt för att kunna använda dig av öppet köp. Som Club Rusta medlem har du tillgång till digitala kvitton för dina köp via ditt medlemskonto ("Mina sidor") på rusta.com.

13.2 Varor köpta online som du vill eller som ska skickas tillbaka

Vid utövande av ångerrätt, öppet köp och reklamationer kontaktar du oss enklast genom vårt kontaktformulär (www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/kontakta-oss). Rusta kommer då att skicka dig en förbetald fraktsedel. Detta påverkar inte din rätt att själv välja hur du vill kontakta oss vid returer som sker inom 14 dagar från mottagande av varan – se avsnitt 10 ovan (Ångerrätt).

Alla varor som returneras till Rusta bör skickas i originalförpackning eller i annan för produkten lämplig förpackning. Du ansvarar för eventuella skador som uppstår under transport på grund av bristfällig förpackning eller emballage och Rusta förbehåller sig rätten att debitera dig för dessa.

Varor som levererats på pall ska returneras på likadan godkänd EU-pall.

Vid otillåtna returer kommer varan att skickas tillbaka till dig som kund på din bekostnad.

För att få hjälpa med din retur kontaktar du vår kundservice. Kontaktuppgifter finner du under avsnitt 2 (Om Rusta).

13.3 Returkostnader

Här finner du våra aktuella priser för returer och outlösta paket: (<https://www.rusta.com/sv-se/information/kundservice/leveransalternativ>)

14 PERSONUPPGIFTER

Rusta behandlar personuppgifter enligt vår Integritetspolicy, som beskriver vilka uppgifter vi samlar in, ändamål, laglig grund, lagringstid, mottagare och dina rättigheter. Du kan läsa vår integritetspolicy (<https://www.rusta.com/sv-se/information/integritetspolicy>).

15 ANSVAR

Rusta kan inte hållas ansvarigt för skador, förseningar eller andra problem som uppstår på grund av omständigheter utanför Rustas kontroll, såsom krig, krigsliknande händelser, uppror och oroligheter, extrema väderförhållanden, avbrott i allmänna förbindelser, allmän varubrist, export- och importrestriktioner, laglig reglering eller annat påbud av myndighet i Sverige eller utlandet, strejk, lockout, blockad eller annat arbetshinder, eldsvåda, explosion eller annan olyckshändelse.

16 ÖVRIGT

Rusta förbehåller sig rätten till ändring av samtlig information, innefattande men inte begränsat till, priser, tekniska specifikationer och produkt erbjudanden utan föregående avisering. Sådana ändringar tillämpas dock inte på redan ingångna avtal. Information och priser lämnas med reservation för tryck- och skrivfel, felaktigheter i angivna tekniska specifikationer, leverantörers prishöjningar samt för slutförsäljning.

De uppgifter som lämnas på Rustas hemsida utgör inte någon utfästelse om användbarhet, lämplighet eller garanti annat än där så är direkt angivet. Aktuella erbjudanden gäller så länge lagret räcker, om inte annat anges. Rusta förbehåller sig rätten att när som helst ändra dessa Villkor.

17 TVIST

Om du efter kontakten med kundservice fortfarande inte är nöjd kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) för klagomål och tvistlösning. Information om hur du upprättar en anmälan hittar du på ARN:s webbplats: www.arn.se. Du når ARN på följande adress:

Allmänna Reklamationsnämnden

Box 174

101 23 Stockholm