



Köpvillkor vid onlineköp

Allmän information

Nedan villkor gäller när du som konsument köper varor på Rusta AB, organisationsnummer 556280-2115 ("Rusta"), adress: Kanalvägen 12, 19405 Upplands Väsby.

Försäljning sker endast till myndig person över 18 år. Vid beställning över Internet träffas avtal om köp när din betalning blivit godkänd. När du handlar via Internet gäller konsumentköp- och distansavtalslagen. Denna lag skyddar dig som konsument när du handlar på distans. Läs mer hos Konsumentverket.

De priser som gäller är de som skyltas i varuhuset samt på www.rusta.com, med reservation för eventuella tryckfel eller lokala avvikelser. Alla priser anges i svenska kronor och inkluderar gällande moms på 25%.

Som kund har du yttersta ansvaret att vi får korrekta och fullständiga uppgifter. För felaktiga uppgifter eller eventuella ändringar på redan lagd order, tillkommer en ändringsavgift på 299 kr.

Vänligen observera att vi inte kan ändra antal produkter på redan lagda order, kontakta vår kundtjänst för att stoppa din beställning.



Beställning och leverans

Beställning görs online på www.rusta.com. Rusta tillämpar förskottsbetalning vilket sker i samband med att du slutför din order. 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. Nedan finner du våra aktuella avgifter:

Utlämningsställe - DHL Leverans av mindre paket under 20kg	59:-/99:-*
Hemleverans Paket - DHL Leverans av mindre paket under 20kg	99:-
Hemleverans - DHL (större paket) Hemleverans av större paket över 20kg. Du kontaktas av transportören för att välja leveransdag. Leverans helgfria vardagar mellan kl. 7-17	299:-/499:- *
Leverans till terminal	299:-/499:- *
Retur Baserat på betald fraktkostnad	59:-/79:-/99:-/129:-/299:-/499:-
Avgift för outlöst paket Baserat på betald fraktkostnad	59:-/79:-/99:-/129:-/299:-/499:-

*Priset på frakten baseras på volym och vikt. I det fall din leverans kommer på en pall tillkommer en pallkostnad på 99:- /pall.

Betalning

Vi använder oss av Klarna Checkout för att göra det enkelt, flexibelt och tryggt för dig att handla på internet.Genom att lämna information i kassan godkänner du Klarnas villkor som du hittar här: [Klarna Köpvillkor](#).

Genom att klicka på "Slutför köp" godkänner du Rustas allmänna villkor. Någon kreditupplysning tas aldrig direkt i Klarna Checkout utan vid behov beroende på det betalningsalternativ du har valt. Kreditupplysningar som tas av Klarna påverkar inte din kreditvärdighet och kan inte ses av andra som begär kreditupplysning om dig, t ex banker.



När ditt köp är genomfört, skickas en orderbekräftelse till den e-post du angivit, samt om du är medlem i Club Rusta kan du även se denna på Mina Sidor under din Köphistorik.

Vi på Rusta använder oss utav 3D-secure som säkerhetsstandard. Detta är något som är framtaget av de stora kortnätvärken Visa och Mastercard och använder en 128-SSL kryptering. För dig som kund innebär det här en garanti på att ingen kan ta del av CVC.koden och kortets giltighetstid. Vår betallösning är driftad av Klarna. Inga kortnummer behandlas eller sparas av Rusta.

Kortbetalning

Vi erbjuder säker kortbetalning med VISA, Mastercard, Eurocard och Amex. Vid kortbetalning reserveras köpbeloppet direkt i samband med orderläggning men beloppet dras när varorna skickats från vårt lager. Inga kortavgifter tillkommer. Kortbetalningar som hanteras av Klarna är PCI-DSS certifierade. Vi har en säker hemsida, där all korthantering sker SSL-krypterat (Secure Socket Layer). Det innebär att all kommunikation mellan oss och Klarna är krypterad, så att du tryggt kan fylla i dina kortuppgifter och genomföra betalningen.

Faktura

Vi erbjuder betalning mot Klarna faktura 30 dagar eller månadsfaktura. Ingen fakturaavgift tillkommer för privatpersoner. Klarnas villkor för faktura gäller.

Delbetalning

Vi erbjuder dig möjligheten att delbetala din faktura via Klarna konto. För att läsa villkoren hänvisar vi dig till Klarnas villkor för delbetalning.

Swish

Du kan betala med Swish-appen via din mobila enhet, välj alternativet i kassan och följ sedan anvisningarna med hjälp av ditt Mobila BankID. Pengarna dras direkt från det konto som du kopplat till Swish-appen utan någon extra avgift. Vid en eventuell retur betalas beloppet tillbaka genom Swish-appen. Du får då en notis i din Swish-app att du fått en återbetalning.

Frågor gällande betalningar hänvisas till Klarnas app och kundtjänst , eller Swish kundtjänst.

Leverans

Leverans sker via DHL och endast under dagtid. Du kan välja att få din leverans skickad hem till dig, till en DHL-Servicepoint (ombud) eller till ett paketskåp. Bra att veta kring:



Hemleverans

- Leveranstiden är 3-7 arbetsdagar.
- Utkörning sker på helgfri vardag enligt DHL:s utkörningsschema.
- Avisering med instruktioner gällande din leverans sker från via SMS när din leverans är redo.
- DHL schemalägger din leverans baserat på den första lediga tiden enligt deras ruttschema. – Observera att du kan ändra tiden själv om den inte passar, mot en avgift.
- Leverans sker till port om du bor i flerfamiljehus eller till tomtgräns om du bor i villa.
- Retur av vara sker på samma sätt som leverans och returkostnad tillkommer till samma pris som frakten på din faktura.
- För order som skickas på pall tillkommer en pallkostnad på 99kr/pall.

Leverans till DHL-Servicepoint

- Leveranstiden är 3-7 arbetsdagar.
- Hämtas på valt ombud inom 7 arbetsdagar från mottagen avisering.
- Hämtas ut personligen ihop med giltig legitimation och kvitto.
- Retur av vara sker på samma sätt som leverans och returkostnad tillkommer till samma pris som frakten på din faktura.

Hemleverans Paket

Om Hemleverans Paket finns tillgängligt på din ort (baserat på ditt postnummer) kommer det leveransalternativet presenteras i checkouten. Din order skickas som paket med DHL och du kommer få fortlöpande aviseringar när paketet är på väg och när det är levererat till utanför din dörr. Du kan följa ditt pakets resa via spårningslänken som skickas till dig. Om paketet inte kan levereras kommer du få en avisering och ditt paket kommer att skickas för upphämtning på närmsta DHL ombud. Vid en eventuell retur, kontakta vår kundservice för vidare hjälp. Alla returer görs via ett DHL- ombud efter kontakt med vår kundservice.

Du kommer inför leverans att få ett SMS med information där du har möjlighet att komplettera med ytterligare information inför din leverans. Exempel på detta kan vara leverans utan kvittens, leverans utanför dörren eller mot kvittens. Du väljer vad som passar dig bäst.

Vid eventuell retur, kontakta vår kundservice och få hjälp med en returetikett och sedan lämnar du själv in det du önskar returnera på ditt närmaste ombud för hantering.

Vid de fall som DHL inte har möjlighet att leverera till angiven adress och plats, kommer



sändningen bli överlämnad till närmsta ombud dagen efter leveransförsök 1. Du kommer bli aviserad när ditt paket finns att hämta på ombudet.

Tänk på att lämna korrekt information kring din adress, ditt namn, ditt mobilnummer och din portkod (om du har någon) för att minimera risken för förseningar.

När du väljer detta leveransalternativ i kassan godkänner du som kund att du inte kommer att kvittera leveransen. När paketet är överlämnat till din adress så övergår risken till dig som kund.

DHL Paketskåp

Om ett DHL Paketskåp finns tillgängligt på din ort (baserat på ditt postnummer) kommer det leveransalternativet presenteras i checkouts.

Din order skickas som paket med DHL och du kommer få en avisering när paketet ligger redo för att hämtas i skåpet. Du öppnar paketskåpsluckan genom säker identifiering och Mobilt BankID eller kod (beroende på skåpstyp).

Om ditt paket är för stort för ett paketskåp eller om paketskåpet skulle vara fullt kommer du att informeras om detta samt att ditt paket kommer att skickas för upphämtning på närmste DHL ombud.

Du kommer inför leverans att få ett SMS med information där du har möjlighet att komplettera med ytterligare information inför din leverans. Exempel på detta kan vara leverans utan kvittens, leverans utanför dörren eller mot kvittens. Du väljer vad som passar dig bäst.

Vid eventuell retur, kontakta vår kundservice och få hjälp med en returetikett och sedan lämnar du själv in det du önskar returnera på ditt närmaste ombud för hantering.

Vid de fall som DHL inte har möjlighet att leverera till angiven adress och plats, kommer sändningen bli överlämnad till närmsta ombud dagen efter leveransförsök 1. Du kommer bli aviserad när ditt paket finns att hämta på ombudet.

Tänk på att lämna korrekt information kring din adress, ditt namn, ditt mobilnummer och din portkod (om du har någon) för att minimera risken för förseningar.

När du väljer detta leveransalternativ i kassan godkänner du som kund att du inte kommer att kvittera leveransen. När paketet är överlämnat till din adress så övergår risken till dig som kund.

OBS! I dagsläget har vi ingen möjlighet att erbjuda tilläggstjänster så som bärhjälp, kvällsleverans eller liknande. Dessa villkor 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.



Om 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.*

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. Detta gör du via:

Epost: customerservice@rusta.com

Telefon: 0771-28 10 10

Returnera onlineköp i varuhus

Du är välkommen att returnera produkter köpta i Sverige inom 30 dagar (365 dagar som Club Rusta medlem) från beställningsdatum till valfritt Rusta varuhus. För att göra en retur i våra varuhus vänder du dig till vår kundservicedisk och anger ditt ordernummer som du hittar på din orderbekräftelse.

Produkterna ska vara i samma skick som vid köptillfället samt ha etiketterna och produktkartongen kvar. Alla produkter kan inte returneras i varuhus och framgår på produktnivå på rusta.se samt även på orderbekräftelsen.

Som Club Rusta medlem har du tillgång till digitala kvitton för dina köp via ditt medlemskonto ("Mina sidor") på rusta.com.

Återbetalningen sker till samma betalsätt som användes vid köpet inom 5–7 arbetsdagar. 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.



Kan inte returneras i varuhus - köpt online

Vissa av våra produkter köpta online kan inte returneras i våra varuhus och framgår på produktnivå på rusta.com samt även på orderbekräftelsen. Produkter som inte går att returnera i varuhus måste returneras via våra transportbolag som vi använder oss av. För att få hjälp med din retur kontaktar du vår kundservice på customerservice@rusta.com.

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.

Öppet köp och ångerrätt

Öppet köp

Du har 30 dagars öppet köp (365 dagar som Club Rusta medlem).

Vid redan skickad order, behöver Rusta få produkten i retur innan återbetalning görs. Om du mottagit en avisering på en order som du ångrar, ber vi dig vänligast att inte besvara denna avisering och meddelar vår kundtjänst 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 med avdrag för kostnad av returfrakt på 59/99 kr vid ombudsleverans och 299/499 kr vid hemleverans.

Öppet köp gäller inte på hygien, ätbara- och förbrukningsprodukter.

OBS! Du vet väl att du nu kan returnera vissa produkter direkt i våra varuhus. Denna information framkommer på produkten online eller på din orderbekräftelse du fått i samband med orderläggningen.

Ångerrätt

Enligt lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har du som kund rätt att ångra ditt köp.

Du ska kontakta oss inom 14 dagar från det att du mottagit din leverans för att kunna åberopa ångerrätten. Varan ska också returneras inom 14 dagar från det att du kontaktat oss gällande detta.

Du har rätt att returnera en vara även om den är använd eller skadad. Vi kan däremot komma att göra ett värdeminskningsavdrag om varan är skadad eller om delar av en vara saknas. Värdeminskningsavdrag kan ske med upp till 100% av varans värde.



Säkerställ således att varan är väl emballerad då det åligger kundens ansvar att den inkommer till oss i oskadat skick.

Åberopa ångerrätt

För att åberopa ångerrätten tar du kontakt med vår kundservice via vår webbformulär eller telefon.

Telefon: 0771-28 10 10

Webbformulär: [Ångra köp av beställningsvara](#)

Returadress erhålls via retursedel som skickas av vår kundservice i de fall du som kund kontakter oss för att åberopa ångerrätten.

Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från den dag då vi fick ditt meddelande om att du ångrat köpet. Vi förbehåller oss dock rätten att avvakta återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först. Återbetalning sker på samma sätt som den ursprungliga betalningen.

Undantag för ångerrätten

Ångerrätten avser inte hygien, ätbara samt förbrukningsprodukter. Detta med anledning av att dessa inte kan säljas vidare till andra kunder på grund av hygienskal.

Garanti och reklamation

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 inte 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 göra ett garantianspråk, kontakta vår kundservice.



Reklamation

Om du upplever problem med din produkt, kolla i medföljande produktmanual för eventuell felsökning. I det fall du inte har din manual kvar, finns dessa oftast tillgängliga på vår hemsida eller kan erhållas via kontakt med vår kundservice.

Enligt konsumentköplagen har du som kund rätt att reklamera produkter som är felaktiga. Reklamationsrätten gäller under tre år från det att du mottagit produkten. Reklamerar du inom 2 månader från det att felet upptäckts, är det alltid inom skälig tid.

Vid godkänd reklamation får du som kund full återbetalning för den skadade produkten samt att Rusta står för eventuella merkostnader som detta medför som t.ex. fraktkostnader. Återbetalning sker utan onödigt dröjsmål efter hävning av köpet.

Reklamation av produkter köpta online sker enklast via vår kundservice. Du når oss via:

Telefon: 0771-28 10 10

E-post: [Klicka här för att komma till kontaktformulär.](#)

Om Rusta motsätter sig ditt krav, kan du som konsument få ditt ärende prövat av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) eller EU Online Dispute Resolution (ODR). De nås på:

ARN

www.arn.se

Adress: Box 174, 10123 Stockholm

ODR

www.ec.europa.eu/odr

Personuppgifter

Rusta samlar in och lagrar information om dig som du själv lämnar till oss. De personuppgifter som behandlas innefattar dels de uppgifter du lämnar till oss såsom namn, post-/fakturaadress, e-post, personnummer m.m., dels eventuell interaktion med Rustas erbjudanden via e-post. Uppgifterna kommer att behandlas för att kunna fullgöra avtalet med dig samt för att du ska kunna ta del av anpassade erbjudanden från Rusta. Fullständig information om hur Rusta behandlar dina personuppgifter framgår av [Rustas integritetspolicy](#).