



Vilkår for kjøp på nett - Norge

Generell informasjon

Følgende vilkår gjelder når du som forbruker kjøper varer hos Rusta Retail A/S, organisasjonsnummer 912 597 636 MVA ("Rusta"), Postboks 48, 1471 Lørenskog

Salg skjer kun til personer over 18 år. Ved bestilling over Internett inngås en avtale om kjøp når betalingen din er godkjent. Når du handler på nett, gjelder forbrukerkjøps- og fjernavtaleloven. Denne loven beskytter deg som forbruker når du handler eksternt. Les mer hos forbrukertilsynet.

Prisene som gjelder er de som er skiltet i varehuset og på www.rusta.com, med forbehold om eventuelle trykkfeil eller lokale avvik. Alle priser er oppgitt i norske kroner og inkluderer gjeldende merverdiavgift på 25%.

Som kunde har du det endelige ansvaret for å sikre at vi får korrekt og fullstendig informasjon. For feil informasjon eller eventuelle endringer i en allerede lagt bestilling tilkommer et endringsgebyr på 299 NOK

Vær oppmerksom på at vi ikke kan endre antall produkter på allerede lagt inn bestillinger, vennligst kontakt vår kundeservice for å stoppe bestillingen din.



Bestilling og levering

Bestillinger legges inn online på www.rusta.com. Rusta pålegger forskuddsbetaling, som skjer i forbindelse med at du fullfører bestillingen din. I kassen vil du se hvilke leveringsalternativer som tilbys for akkurat din bestilling. Dette er basert på type vare, størrelse på bestilling og hvor du bor når du fyller ut postnummeret ditt. Nedenfor finner du våre gjeldende avgifter:

PostNord Pakkeboks Levering til alle pakkebokser	Du åpner pakkeautomaten med myPostnordappen. Hvis den valgte pakkeautomaten er full, vil pakken leveres til neste automat, eller utleveringssted i nærheten av deg.	79 NOK
Utleveringssted Leveres til valgfritt utleveringssted	Du får en SMS-/varsling i myPostnord appen med hentekode når pakken er klar til henting.	69 NOK
Hjemlevering Leveres hjem til deg ved mindre pakker, uten krav om signatur (0 - 35 kg og opptil 175 cm)	Du behøver ikke være hjemme, og du kan selv velge hvor på adressen du ønsker godset levert. F.eks i putekasse, utenfor dør eller i garasjen.	249 NOK
Hjemlevering Leveres hjem til deg ved større pakker (35–2 500 kg og opptil 220 cm)	Leveres til deg personlig i valgt tidsrom. Du blir varslet 30 minutter før levering. Levering på bakkeplan.	Fra 599-999 NOK*
Retur Basert på betalt fraktkostnad		79-999 NOK
Uavhentet pakkegebyr Basert på betalt fraktkostnad		79-999 NOK

*Fraktprisen er basert på volum og vekt og prisen for frakten din presenteres i kassen.

Betaling

Vi bruker Kustom Checkout for å gjøre det enkelt, fleksibelt og trygt for deg å handle på nett. Ved å oppgi informasjon i kassen godtar du Kustoms vilkår og betingelser, som du finner her:

[Kustoms vilkår og betingelser.](#)

Ved å klikke på "Fullfør kjøp" godtar du Rustas generelle vilkår og betingelser. En kredittsjekk tas aldri direkte i Kustom Checkout, men om nødvendig avhengig av betalingsalternativet du har



valgt. Kredittrapporter tatt av Kustom påvirker ikke kredittvurderingen din og kan ikke sees av andre som ber om kredittinformasjon om deg, for eksempel banker.

Når kjøpet er gjennomført, vil en ordrebekreftelse bli sendt til e-posten du har oppgitt, og hvis du er medlem av Club Rusta, kan du også se denne på Mine sider under din Kjøpshistorikk.

Hos Rusta bruker vi 3D-secure som sikkerhetsstandard. Dette er noe som er utviklet av de store kortnettverkene Visa og Mastercard og bruker en 128-SSL-kryptering. For deg som kunde betyr dette en garanti for at ingen har tilgang til CVC-koden og kortets gyldighetsperiode. Vår betalingsløsning driftes av Kustom. Ingen kortnumre behandles eller lagres av Rusta.

Kortbetaling

Vi tilbyr sikker kortbetaling med VISA, Mastercard, Eurocard og Amex. Ved kortbetaling reserveres kjøpesummen direkte i forbindelse med bestillingen, men beløpet trekkes når varene er sendt fra vårt lager. Ingen kortavgifter påløper. Kortbetalinger som håndteres av Klarna er PCI-DSS-sertifisert. Vi har en sikker nettside, hvor all kort behandling er SSL-kryptert (Secure Socket Layer). Dette betyr at all kommunikasjon mellom oss og Klarna er kryptert, slik at du trygt kan fylle ut kortopplysningene dine og fullføre betalingen.

Faktura

Vi tilbyr betaling mot Klarna faktura 30 dager eller månedlig faktura. Det tilkommer ikke fakturagebyr for privatpersoner. Klarnas vilkår for faktura gjelder.

Avdrag

Vi tilbyr deg muligheten til å betale fakturaen din i avdrag via Klarna-kontoen din. For å lese vilkårene og betingelsene, vennligst se Klarnas vilkår og betingelser for delbetaling.

Vipps

Du kan betale med Vipps-appen via mobilen din, velge alternativet i kassen og deretter følge instruksjonene med BankID på mobil. Pengene trekkes direkte fra kontoen du har knyttet til Vipps-appen uten ekstra gebyr. Ved retur vil beløpet bli refundert gjennom Vipps-appen. Du vil da motta et varsel i Vipps-appen din om at du har mottatt refusjon.

Spørsmål om betaling henvises til Kustom/Klarna sin app og kundeservice, eller Vipps sin kundeservice.

Levering

Levering skjer via PostNord og kun på dagtid. Du kan velge å få leveransen sendt hjem til deg, til et PostNord-ombud eller til en pakkeskap. Godt å vite om:



PostNord Pakkeboks

Hvis en PostNord Pakkeautomat er tilgjengelig der du befinner deg (basert på postnummeret ditt), vil dette leveringsalternativet bli presentert i kassen. Bestillingen din blir sendt som pakke med PostNord, og du får et varsel når pakken er klar til å hentes i skapet. Du åpner pakkeskapet med myPostnord-appen.

Hvis pakken din er for stor for en pakkeautomat eller hvis pakkeautomaten er full, vil du bli informert om dette og at pakken din vil bli sendt til henting hos nærmeste PostNord-agent.

Før levering vil du motta en SMS med informasjon der du har mulighet til å supplere med tilleggsinformasjon før leveringen

Husk å oppgi nøyaktig informasjon om adresse, navn, mobilnummer og dørkode (hvis du har en) for å minimere risikoen for forsinkelser.

PostNord - Leveringssted

- Leveringstiden er 5-10 virkedager.
- Hentes hos den valgte agenten innen 7 virkedager etter mottak av varselet.
- Hentes personlig sammen med gyldig legitimasjon og kvittering.
- Du kan utvide hentetiden i myPostnord appen.

Retur av varer skjer på samme måte som levering (via agent) returkostnader vil bli lagt til samme pris som frakten på fakturaen din.

Hjemlevering (mindre pakker, 0-35kg)

Leveres hjem til deg ved mindre pakker, uten krav om signatur

- Leveringstid normalt 5-10 dager.
- Levering skjer på hverdager i henhold til PostNords leveringsplan.
- Du behøver ikke være hjemme, og du kan selv velge hvor på adressen du ønsker godset levert. F.eks i putekasse, utenfor dør eller i garasje.
- Varsling med instruksjoner om din levering gjøres fra via SMS og ca. 30 minutter før levering.
- Retur av varer skjer på samme måte som levering og returkostnader legges til samme pris som frakten på fakturaen din.

Ved retur, vennligst kontakt vår kundeservice og få hjelp med en returetikett.



Husk å oppgi nøyaktig informasjon om adresse, navn, mobilnummer og dørkode (hvis du har en) for å minimere risikoen for forsinkelser.

Når du velger dette leveringsalternativet i kassen, godtar du som kunde at du ikke vil signere for leveringen. Når pakken overleveres til din adresse, overføres risikoen til deg som kunde.

Hjemlevering (større pakke, 35 - 2 500 kg)

Levering skjer med signatur ved mottak.

- Leveringstiden er 5-10 virkedager.
- Levering skjer på hverdager i henhold til PostNords leveringsplan.
- Varsling med instruksjoner om din levering gjøres fra via SMS og ca. 30 minutter før levering.
- Levering skjer til porten (første etasje) hvis du bor i bygård eller til tomtegrensen hvis du bor i villa.
- Retur av varer skjer på samme måte som levering, og returkostnader legges til samme pris som frakten på fakturaen din.
- Som kunde er du ansvarlig for at adkomstveien er farbar og at mottak kan skje til avtalt tid. Eventuelle tilleggskostnader som oppstår på grunn av hindringer under levering (f.eks. utilgjengelig vei, behov for ekstra løfteutstyr eller ny levering) vil bli belastet deg som kunde. Leveranser som ikke kan mottas returneres til terminalen og en ny leveranse bestilles mot et gebyr.

Ved retur, vennligst kontakt vår kundeservice og få hjelp med en returetikett.

Husk å oppgi nøyaktig informasjon om adresse, navn, mobilnummer og dørkode (hvis du har en) for å minimere risikoen for forsinkelser.

NB! For tiden kan vi ikke tilby tilleggstjenester som bærehjelp, kveldslevering eller lignende. Disse vilkårene gjelder kun for farbare veier på fastlandet. Ved levering til en øy skjer levering til nærmeste brygge via farbar vei. Det er kundens ansvar å søke etter informasjon om leveringsstedet.

Hvis du ikke henter det bestilte produktet innen den angitte tiden, forbeholder Rusta seg retten til å kreve et gebyr som tilsvarer returfrakten, ekspedisjonsgebyret og den faktiske håndteringskostnaden.



**I tilfelle leveransen din kommer på en pall, er du som mottaker ansvarlig for henting av pallen. Vær oppmerksom på at ved avbestillingskjøp av levering på pall, må den også returneres på pall til oss i Rusta.*

*** Vi vil også gjøre deg oppmerksom på at det er ditt ansvar som kunde å vente på levering for inspeksjon. Fagfolk som snekkere bør ikke bestilles på forhånd. Dette er for å sikre at bestillingen din kom uskadet og komplett.*

Ved synlige skader, ikke ta imot leveransen, gi beskjed til transportøren og kontakt Rustas kundeservice så snart som mulig.

Om det skulle være tilfellet at noe er galt med leveringen din, eller en skade oppdages etter at du har mottatt produktene dine, ber vi deg kontakte vår kundeservice innen 5 virkedager. Dette gjør du via:

Epost: customerservice@rusta.com

Telefon: 23 96 00 63

Returnere nettkjøp i varehus

Du er velkommen til å returnere produkter kjøpt i Norge innen 30 dager (365 dager som Club Rusta-medlem) fra bestillingsdatoen til en hvilken som helst Rusta-butikk. For å returnere i våre butikker, vennligst kontakt vår kundeservice og oppgi bestillingsnummeret ditt som du finner på ordrebekreftelsen.

Produktene må være i samme stand som på kjøpstidspunktet og ha etikettene og produktkartongen fortsatt på plass. Ikke alle produkter kan returneres i varehus og er oppgitt på produktnivå på rusta.com og også på ordrebekreftelsen.

Som Club Rusta-medlem har du tilgang til digitale kvitteringer for dine kjøp via din medlemskonto ("Mine sider") på rusta.com.

Refusjonen vil bli gjort til samme betalingsmåte som ble brukt for kjøpet innen 5–7 virkedager. Hvis du ønsker å bytte til et annet produkt i et varehus, må du returnere på kundeservice og fullføre den aktuelle returen. Etter å ha fullført returen, gjøres det nye kjøpet av ønsket produkt i kassen i varehuset.

Kan ikke returneres i varehus - kjøpes på nett

Noen av våre produkter kjøpt på nett kan ikke returneres i våre varehus og er oppført på produktnivå på rusta.com og også på ordrebekreftelsen. Produkter som ikke kan returneres i varehus må returneres via våre transportselskaper som vi bruker. For å hjelpe deg med returen, kontakt vår kundeservice på customerservice@rusta.com.



Forsinkelse av levering

Hvis det oppstår leveringsforsinkelser, vil vi kontakte deg så snart som mulig og informere deg om en ny estimert leveringstid. Du kan også ha rett til å angre kjøpet.

Åpent kjøp og angrerett

Du har 30 dagers returrett (365 dager som Club Rusta-medlem).

Ved allerede sendte bestillinger må Rusta motta produktet tilbake før refusjon utføres. Hvis du har mottatt et varsel om en bestilling som du har kansellert, må du ikke svare på dette varselet og deretter varsle vår kundeservice om at du angre på kjøpet.

Returen vil bli sjekket når den når vårt lager/varehus. Hvis returen blir godkjent, vil refusjon skje innen 14 dager og refererer til det du har betalt for produktet med fradrag for kostnaden for returfrakt på 79-249 NOK for agentlevering og 599-999NOK for hjemlevering.

Returreglene gjelder ikke hygiene, matvarer og forbruksvarer.

NB! Visste du at du nå kan returnere visse produkter direkte i varehusene våre. Denne informasjonen vises på produktet online eller på ordrebekreftelsen du mottok i forbindelse med bestillingen.

Angrerett

I henhold til lov om fjernavtaler og avtaler utenfor forretningsstedet har du som kunde rett til å angre kjøpet.

Du må kontakte oss innen 14 dager etter at du har mottatt leveransen din for å kunne benytte deg av angreretten. Varen må også returneres innen 14 dager etter at du har kontaktet oss om dette.

Du har rett til å returnere en vare selv om den er brukt eller skadet. Vi kan imidlertid foreta avskrivningsfradrag hvis produktet er skadet eller hvis deler av et produkt mangler. Avskrivningsfradrag kan gjøres inntil 100 % av varens verdi.

Sørg derfor for at produktet er godt pakket da det er kundens ansvar at det kommer til oss i uskadet stand.



Benytte deg av angreretten

For å benytte deg av angreretten, vennligst kontakt vår kundeservice via vårt nettskjema eller telefon.

Telefon: 23 96 00 63 Nettskjema: [Angre kjøp av en bestillingsvare](#)

Returadressen innhentes via en returseddel sendt av vår kundeservice i tilfeller der du som kunde kontakter oss for å benytte deg av angreretten.

Refusjonen vil skje uten unødig forsinkelse og i alle fall senest 14 dager fra den dagen vi mottok din melding om at du angret på kjøpet. Vi forbeholder oss imidlertid retten til å vente på refusjon til vi har mottatt varen tilbake fra deg eller til du har sendt inn bevis på at du har returnert varen, avhengig av hva som inntreffer først. Refusjoner vil bli gjort på samme måte som den opprinnelige betalingen.

Unntak fra angreretten

Angreretten gjelder ikke hygiene, matvarer og forbruksvarer. Dette skyldes at disse ikke kan selges videre til andre kunder av hygieniske årsaker.

Garanti og reklamasjoner

Garanti

Rusta gir 3 års garanti på alle produkter med mindre annet er oppgitt, med unntak av hygiene, matvarer og forbruksvarer. Garantien er gyldig fra kjøpsdatoen og må dokumenteres med kvittering for kjøpet.

Garantien gjelder i tilfelle produksjonsfeil eller i tilfeller der et produkt, til tross for normal bruk, skulle gå i stykker eller slutte å fungere. Garantien gjelder ikke i tilfeller der produkter ikke ble håndtert eller lagret feil, skadet i forbindelse med eller på grunn av feil montering, modifisert på en måte som ikke er anbefalt i henhold til den medfølgende bruksanvisningen. Garantien dekker heller ikke normal slitasje, riper, merker eller skader forårsaket av støt eller ulykke.

I en godkjent garantisak vil Rusta i første omgang, i tilfeller der det er mulig, reparere eller utbedre feilen med for eksempel reservedeler, eller erstatte med et tilsvarende produkt. Hvis du har spørsmål om garantien vår eller hvis du fremsetter et garantikrav, vennligst kontakt vår kundeservice.



Reklamasjon

Hvis du opplever problemer med produktet, vennligst sjekk den medfølgende produkthåndboken for mulig feilsøking. Hvis du ikke har manualen lenger, er disse vanligvis tilgjengelige på nettstedet vårt eller kan fås ved å kontakte vår kundeservice.

I henhold til forbrukerkjøpsloven har du som kunde rett til å klage på produkter som er defekte. Reklamasjonsretten er gyldig i to til fem år fra du mottok produktet. Hvis du reklamerer innen 2 måneder etter at mangelen ble oppdaget, er det alltid innen rimelig tid.

Hvis reklamasjonen blir godkjent, vil du som kunde få full refusjon for det skadede produktet, og at Rusta vil dekke eventuelle tilleggskostnader som dette medfører, for eksempel fraktkostnader. Refusjon vil skje uten unødvendig utsetninger etter kansellering av kjøpet.

Den enkleste måten å klage på produkter kjøpt på nett er gjennom vår kundeservice. Du kan nå oss via:

Telefon: +46 (0) 771 11 22 33. E-post: [Klikk her for å komme til kontaktskjemaet](#).

Hvis Rusta motsetter seg kravet ditt, kan du som forbruker få saken din prøvd av Forbrukertilsynet (FTU) eller EU Online Dispute Resolution (ODR). De kan nås på:

FTU

<https://www.forbrukertilsynet.no/>

Adresse: Forbrukertilsynet, postboks 2862 Kjørbekk, 3702 Skien

ODR

www.ec.europa.eu/odr

Personopplysninger

Rusta samler inn og lagrer informasjon om deg som du gir oss. Personopplysningene som behandles inkluderer informasjonen du gir oss, for eksempel navn, post-/faktureringsadresse, e-post, personnummer osv., og eventuell interaksjon med Rustas tilbud via e-post. Opplysningene vil bli behandlet for å kunne oppfylle avtalen med deg og for at du skal kunne ta del av tilpassede tilbud fra Rusta. Fullstendig informasjon om hvordan Rusta behandler dine personopplysninger finner du i Rustas [personvernerklæring](#).