

## Allmänna villkor för hemleverans av läkemedel och handelsvaror

### Tjänsten

Hälsa erbjuder hemleverans av läkemedel och handelsvaror till kunden enligt angiven leveransadress och mot uppvisande av giltig legitimation vid mottagandet.

Ombud med fullmakt kan, mot uppvisande av giltig legitimation, ta emot leveransen på kundens vägnar.

Leverans utförs av apotekspersonal. Leveransen är kostnadsfri vid beställningar överstigande 499kr. För beställningar understigande 499kr tillkommer en leveransavgift om 59 kr inom Norrköping samt 99 kr för leverans till områden strax utanför Norrköping, inklusive Åby, Vikbolandet, Arkösund och Söderköping.

Receptförskrivna läkemedel beställs från elektroniskt lagrade recept. Kundens aktuella läkemedelslista finns på [1177.se](http://1177.se).

Åldersgränsen för beställning av varor är 18 år.

### Betalning

Kunden ska i samband med beställning ange önskat betalningssätt. Möjliga betalningssätt vid hemleverans är kontantbetalning, kortbetalning, Swishbetalning eller fakturabetalning.

Fakturabetalning tillhandahålls via PayEx Credit AB (556735-5671). Vid val av faktura godkänner kunden att apoteket överför betalningsansvaret till PayEx samt att PayEx genomför en sedvanlig kreditprovning. PayEx debiterar en fakturaavgift om 19 kr.

### Personlig rådgivning

Apoteket ansvarar för att tillhandahålla viktig information om läkemedelsanvändning i samband med beställning av läkemedel.

Vid beställning via telefon eller via [www.halsaapoteket.se](http://www.halsaapoteket.se) tillfrågas kunden om behov av läkemedelsrådgivning. Om behov föreligger ska rådgivning erbjudas innan leverans kan genomföras. Rådgivning sker genom telefonkontakt.

Om kunden har meddelat behov av rådgivning kan leverans inte ske förrän rådgivning har genomförts.

### Beställning av kosttillskott

Vid beställning av kosttillskott ska kunden få nödvändig information om produkten för att kunna göra ett välgrundat val. Kunden kontaktas därför innan leverans kan ske.

## H APOTEK

Leverans av beställningar som innehåller kosttillskott sker först efter att kunden har blivit kontaktad och erhållit nödvändig information.

*\*Kosttillskott är livsmedel avsedda att komplettera en normal och varierad kost. Kosttillskott ersätter inte en normal och varierad kost.*

### **Avbeställning**

Kunden kan ändra eller avbeställa sin beställning fram till dess att beställningen lämnar apoteket. Avbeställning kan göras via telefon på 0771-25 00 44 eller via [www.halsaapoteket.se](http://www.halsaapoteket.se).

Om leveransen har påbörjats kan avbeställning inte ske.

### **Behandling av personuppgifter**

Hälsa Apotek värnar om din integritet och behandlar personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) och apoteksdatalagen.

Personuppgifter behandlas när:

- kunden eller ombud beställer läkemedel och andra varor på recept,
- kunden genomför köp hos Hälsa Apotek som kundmedlem
- kunden betalar med kort, Swish eller faktura.

För mer information om hur vi behandlar personuppgifter, se vår integritetspolicy på [www.halsaapoteket.se](http://www.halsaapoteket.se)

### **Reklamation**

Kunden har rätt att reklamera en leverans som är felaktig eller skadad. Vid tvist hänvisas ärendet till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

### **Ångerrätt**

Kunden har ångerrätt enligt distansavtalslagen för handelsvaror. Ångerrätten innebär att varor i obruten förpackning kan returneras eller bytas inom 14 dagar från den dag varan mottogs.

Läkemedel, andra receptbelagda varor, kylvaror samt hygienartiklar kan inte returneras eller bytas.

Vid godkänd retur återbetalas varans pris mot uppvisande av kvitto. Retur sker genom besök på apoteket.

## **Leveranstider**

Leverans sker samma dag vid beställning före kl. 15.00 på vardagar, förutsatt att varan finns i lager.

Beställning av varor som inte finns i lager kan behöva göras genom besök på apoteket med uppvisande av giltig legitimation.

## **Utebliven leverans**

Utebliven leverans anses föreligga om kunden inte är anträffbar vid leveranstillfället eller om hinder föreligger för att genomföra leveransen, exempelvis på grund av saknad eller felaktigt angiven portkod.

Apoteket gör ett kontaktförsök för att möjliggöra leverans. Om leverans inte kan genomföras informeras kunden via SMS om orsaken.

Ett nytt leveransförsök debiteras med en tillkommande leveransavgift om 59 kr.

## **Leveransvillkor**

Apoteket ansvarar för varorna och deras skick fram till dess att de har mottagits av kunden. Detta innebär att apoteket bär risken för skador eller förlust under transporten.

Apoteket ska informera kunden om eventuella förseningar men ansvarar inte för förseningar som beror på omständigheter utanför apotekets rimliga kontroll (force majeure).

Leverans får endast lämnas ut till mottagare som uppfyller ålderskravet om 18 år och kan styrka sin identitet med giltig legitimation.