

Allmänna villkor – hemleverans av läkemedel

Apoteket Gode Herden AB · Gäller från 2026-09-19 · Ersätter tidigare villkor

1. Vilka vi är

Företag	Apoteket Gode Herden AB
Organisationsnummer	556850-2453
Adress	Robert Anbergs väg 33, 151 53 Södertälje
Telefon	08-550 991 06
E-post	info@apoteketgodeherden.se
Webbplats	apoteketgodeherden.se
Öppettider	Vardagar 09–19, lördagar 10–15, söndag stängt

Vi har tillstånd av Läkemedelsverket att driva öppenvårdsapotek och står under deras tillsyn. Läkemedelsverket, Box 26, 751 03 Uppsala.

2. När villkoren gäller

Villkoren gäller när du som privatperson beställer läkemedel eller andra apoteksvaror av oss med hemleverans – alltså när du inte hämtar varan i apoteket. Det kallas distanshandel och regleras av Läkemedelsverkets föreskrifter HSLF-FS 2024:24.

Villkoren gäller tillsammans med kundavtalet du skrivit under. Säger de emot varandra gäller kundavtalet.

Beställningar från vårdgivare och verksamheter med rekvisitionsrätt har egna villkor.

3. Att beställa

Du beställer per telefon eller på plats i apoteket.

Receptbelagda läkemedel expedieras från dina elektroniskt sparade recept. Har du pappersrecept kan du lämna in dem i förväg.

Avtalet är slutet först när vi har bekräftat din beställning. Vi kan avstå från att leverera om adressen ligger utanför området, om varan inte finns, eller om kontrollen inför expedieringen inte tillåter det.

Innan du bekräftar får du veta vilka varor som ingår, priset, eventuella avgifter, betalsätt och **när paketet kommer**.

4. Område, tider och pris

Leveransområde	Södertälje centralort, Järna och Nykvarn
Leveransdagar	Måndag–fredag
Leveranstider	Klockan 16–20 på vardagar
Leveransavgift	Ingen avgift inom Södertälje centralort. 59 kr till Järna och Nykvarn

Avgiften framgår innan du bekräftar din beställning. Är du osäker på om vi kör till din adress, eller på vilken avgift som gäller, ring oss så får du besked direkt.

Leveranser utanför centralorten och större beställningar kan komma att levereras nästkommande vardag. Vi säger till när du beställer vilken dag du kan räkna med paketet.

Vi står för risken under transporten. Skadas eller försvinner varan på vägen är det vårt ansvar, inte ditt.

5. Rådgivning

Vi är skyldiga att ge dig personlig och producentoberoende rådgivning om dina läkemedel, om utbyte, om läkemedelsanvändning och om egenvård. Den ges av personal med rätt kompetens.

En farmaceut ringer dig i samband med din beställning. Du kan alltid ringa oss med frågor.

Är rådgivningen avgörande för att du inte ska skadas skickar vi inte läkemedlet förrän vi har fått tag i dig.

6. Hur paketet lämnas över

6.1 Var vi får lämna det

Vi lämnar över paketet som du valt i kundavtalet: personligen till dig, personligen till ditt bud, eller i din låsbara postlåda.

Läkemedelsverkets regler säger att ett paket med läkemedel aldrig får lämnas så att obehöriga lätt kan ta det. Vi får därför **inte**:

- hänga paketet på din ytterdörr
- lämna det utanför bostaden eller i trapphuset
- lägga det ovanpå eller bredvid postlådan
- lämna det till en granne som inte är ditt registrerade bud

Postlåda går bara om paketet ryms, lådan går att stänga, kvaliteten inte påverkas och paketet inte innehåller läkemedel som kräver ID-kontroll. Vi bedömer det vid varje leverans.

6.2 Legitimation

Innehåller paketet **särskilda läkemedel** – bland annat narkotikaklassade – måste vi kontrollera legitimationen hos den som tar emot det. Kan vi inte det får vi inte lämna över paketet. Tar ditt bud emot det måste vi dessutom kunna se att budet har fullmakt.

Legitimeringen måste ske när paketet byter händer. Att du legitimerar dig på distans med BankID räcker inte om någon annan tar emot.

6.3 Om du inte är hemma

Vi gör **ett leveransförsök**. Är du inte hemma ringer vi dig, och paketet följer med tillbaka till apoteket.

Läkemedel som kommit tillbaka till apoteket får enligt lag inte skickas ut igen och inte säljas på nytt. De kasseras när paketet kommer tillbaka. Det gäller även om paketet är oöppnat.

Uttaget på ditt recept är då förbrukat. Läkemedlet har expedierats, och det uttaget går inte att få tillbaka. Behöver du läkemedlet gör vi en ny expediering, vilket kräver att du har ett uttag kvar på receptet. Är uttagen slut behöver du kontakta din förskrivare för ett nytt recept.

Vi tar ingen avgift för hanteringen eller för de kasserade läkemedlen. Den nya expedieringen betalar du som vanligt – du har då inte betalat för den leverans som inte blev av.

Se därför till att du eller ditt bud kan ta emot paketet vid den tid vi kommit överens om. Vet du att du inte är hemma, ring oss i förväg så bokar vi om. Vill du att någon annan ska kunna ta emot åt dig, fyll i fullmakten i kundavtalet.

7. Om leveransen blir sen

Vi hör av oss om leveransen blir sen eller om något ändras efter din beställning.

Vi är skyldiga att göra det som behövs utifrån ditt behov av läkemedlet. Vi ringer dig för att förstå hur bråttom det är, och kan erbjuda ny tid, expediering för avhämtning i apoteket, eller hänvisa dig till ett annat apotek.

Force majeure. Vi ansvarar inte för förseningar utanför vår rimliga kontroll – extremt väder, myndighetsbeslut, avbrott i kommunikationerna eller att läkemedlet är restnoterat i hela landet – och har då rätt till skälig extra tid. **Det befriar oss inte** från skyldigheten i föregående stycke att göra något åt ditt läkemedelsbehov.

8. Kontrollera paketet

I varje paket ligger ett blad om att läkemedlet inte ska användas om det eller förpackningen har synliga fel eller brister. Läs det innan du tar något.

Ser något fel ut: **använd inte läkemedlet.** Ring 08-550 991 06 så hjälper vi dig.

Kasta inte läkemedel i soporna och spola dem inte ned i avloppet. Lämna dem till oss.

9. Betalning

Du betalar med betalkort, Swish, kontant vid leverans eller mot faktura.

Priset på läkemedel inom läkemedelsförmånerna bestäms av Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket, inte av oss.

10. Byte till likvärdigt läkemedel

Vi är enligt 21 § lagen (2002:160) om läkemedelsförmåner m.m. **skyldiga** att byta ut ditt förskrivna läkemedel mot det billigaste likvärdiga läkemedel som finns inom förmånerna. Det utbytta läkemedlet innehåller samma verksamma ämne i samma mängd och har samma effekt.

Du får säga nej och i stället få läkemedlet som står på receptet. Då betalar du mellanskillnaden, och den räknas inte in i högkostnadsskyddet.

Vi byter inte ut om din läkare sagt nej av medicinska skäl, eller om vår farmaceut bedömer att bytet innebär betydande olägenhet för dig.

Vilka läkemedel som får bytas bestäms av Läkemedelsverket och priserna av Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket.

Du anger ditt val i kundavtalet och kan ändra det när som helst, även vid en enskild expediering.

11. Avbeställning

Du kan avbeställa fram tills leveransen har påbörjats. Ring 08-550 991 06 eller mejla info@apoteketgodeherden.se.

När leveransen har påbörjats går det inte att avbeställa. Du kan låta bli att ta emot paketet, men då körs det tillbaka och läkemedlen kasseras.

12. Ångerrätt

Du har enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler rätt att ångra ditt köp inom **14 dagar** från den dag du tog emot varan.

Så ångrar du dig

Ring 08-550 991 06 eller mejla info@apoteketgodeherden.se innan de 14 dagarna gått. Du kan använda Konsumentverkets standardformulär, som finns på konsumentverket.se. Vi bekräftar att vi tagit emot ditt meddelande.

När ångerrätten inte gäller

- **Läkemedel, både receptbelagda och receptfria, är undantagna från ångerrätten och kan inte returneras.** Ett läkemedel som lämnat apoteket får enligt 20 § LVFS 2009:9 aldrig lämnas ut eller säljas på nytt.
- Varor som är förseglade av hälso- eller hygienskäl där förseglingen har brutits, om varan inte rimligen kan säljas igen
- Varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla
- Varor som tillverkats särskilt för dig, till exempel dosdispenserade läkemedel
- Tjänster som redan är utförda med ditt uttryckliga samtycke

Du får öppna förpackningen på övriga varor för att kontrollera dem. Bryt dock inte förseglingen på hygienartiklar – då kan ångerrätten falla bort enligt andra punkten.

Pengarna tillbaka

Ångrar du dig betalar vi tillbaka vad du betalat för varan, inklusive leveranskostnad, senast 14 dagar efter att vi tagit emot ditt meddelande. Vi kan vänta tills vi fått tillbaka varan eller du visat att du skickat den.

Läkemedel som lämnats tillbaka till ett apotek får aldrig säljas på nytt utan måste kasseras. Det påverkar inte din rätt att få pengarna tillbaka.

Hur du lämnar tillbaka

Ring oss först. Vi berättar hur läkemedlen ska förpackas så att ingen människa, djur eller miljön skadas.

13. Om något är fel

Är leveransen felaktig, ofullständig eller skadad kan du reklamera. Ring 08-550 991 06 eller mejla info@apoteketgodeherden.se.

Hör av dig inom skälig tid från det att du märkte felet. Reklamerar du inom två månader är du alltid i tid.

Enligt konsumentköplagen (2022:260) ansvarar vi för fel som fanns när du fick varan och som visar sig inom tre år. Visar sig felet inom två år är det vi som måste visa att felet inte fanns från början.

Vid fel kan du beroende på situationen kräva att vi rättar till felet eller ger dig en ny vara, få prisavdrag, häva köpet, hålla inne betalningen, och få skadestånd.

14. Om du är missnöjd

Kontakta oss först: telefon 08-550 991 06, e-post info@apoteketgodeherden.se, eller kom in på Robert Anbergs väg 33. Vi utreder alla klagomål.

Kommer vi inte överens kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Vi följer ARN:s rekommendationer.

15. Personuppgifter

Apoteket Gode Herden AB, org.nr 556850-2453, ansvarar för behandlingen av dina personuppgifter.

Vi följer EU:s dataskyddsförordning (GDPR), lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till GDPR, apoteksdatalagen (2009:367) och lagen (2018:1212) om nationell läkemedelslista.

Vi behandlar uppgifterna framför allt för att lagen kräver det och för att kunna fullgöra avtalet med dig – inte på grund av samtycke. Dokumentation om paket vi skickat sparas i fem år, eller tre år om paketet bara innehöll receptfria läkemedel utan recept.

Frågor om personuppgifter skickas till vårt dataskyddsombud på info@apoteketgodeherden.se.

Du har rätt att få veta vad vi registrerat, få fel rättat, få uppgifter raderade och invända mot behandlingen. Rätten till radering är begränsad för det vi enligt lag måste spara. Du kan klaga till Integritetsskyddsmyndigheten, imy.se.

Mer står i kundavtalet och i vår integritetspolicy.

16. Om vi ändrar villkoren

Vi kan ändra dessa villkor. Den nya versionen gäller från det att den publiceras på apoteketgodeherden.se. För en beställning du redan har lagt gäller de villkor som fanns när du beställde.

17. Att avsluta

Du kan när som helst säga upp avtalet genom att höra av dig. Vi kan säga upp det med 30 dagars varsel, eller direkt om avtalet bryts på ett väsentligt sätt eller om vi inte längre kan leverera på ett sätt som uppfyller Läkemedelsverkets krav.