

## Allmänna villkor för beställning av läkemedel och övriga apoteksvaror

Version januari 2024

---

### 1 Bakgrund och omfattning

Dessa allmänna villkor äger tillämpning vid Kunds beställning och köp av läkemedel och andra apoteksvaror från Apoteket.

### 2 Definitioner

**Kund:** den juridiska person som har avtalat med Apoteket om beställning av läkemedel och/eller andra apoteksvaror, och som enligt 4:e kapitlet, 2§ Hälso- och sjukvårdslagen svarar för hälso- och sjukvårdsverksamheten.

**Verksamhetschef:** den som enligt 4:e kapitlet, 2§ Hälso- och sjukvårdslagen svarar för hälso- och sjukvårdsverksamheten.

**Behörig beställare:** person utsedd av verksamhetschefen och som enligt Socialstyrelsens (HSLF-FS 2017:37) och Läkemedelsverkets (HSLF-FS 2021:75) föreskrifter har behörighet att beställa läkemedel. Behörig beställare har i e-handelsportalen också möjlighet att godkänna beställningar som en begränsad beställare har skapat.

**Begränsad beställare:** person som inte har behörighet att beställa läkemedel men som i e-handelsportalen har möjlighet att skapa en beställning och skicka för godkännande till en behörig beställare inom den egna organisationen.

**Administratör:** den person som utsetts av verksamhetschefen att administrera organisationens användare. Med administration av användare menas att skapa nya användare (behöriga och begränsade beställare), redigera användarinformation och avregistrera användare. Administratörsbehörighet går att kombinera med behörigheten Behörig beställare eller Begränsad beställare.

### 3 Allmänna förutsättningar

Apoteket ska hantera beställningar i enlighet med gällande lagar och föreskrifter.

Kunden garanterar att denne har rätt att ingå avtalet med Apoteket och försäkrar att denne har lämnat korrekta uppgifter till Apoteket inför ingåendet av avtalet.

Kunden ska så snart det är möjligt meddela Apoteket om några av de uppgifter som Kunden lämnat i samband med avtalets ingående förändras, exempelvis leveransadress eller användare.

### 4 Behörighet att beställa läkemedel

Verksamhetschef ska se till att endast behöriga personer enligt Socialstyrelsens (HSLF-FS 2017:37) och Läkemedelsverkets (HSLF-FS 2021:75) föreskrifter ges behörighet att beställa läkemedel.

### 5 Beställningar

Beställning kan göras via Apotekets e-handelsportal, och i undantagsfall, exempelvis då e-handelsportalen är otillgänglig, via e-mail eller fax efter överenskommelse med Apoteket. Kontaktuppgifter framgår på [www.apoteket.se](http://www.apoteket.se).

### 6 Säkerhetsföreskrifter e-handelsportalen

Vid användandet av e-handelsportalen ska kunden se till att obehöriga inte får tillgång till inloggningen genom att lösenord och/eller personliga koder hemlighålls.

Kunden är bunden av de beställningar och meddelanden som lämnas till Apoteket genom e-handelsportalen. Kunden är därutöver skyldig att ersätta Apoteket för den skada som orsakas av att Kunden inte följt säkerhetsföreskrifter för inloggning och användandet av e-handelsportalen.

### 7 Avbrott i e-handelsportalen

Apoteket kan vid olika tillfällen komma att stänga av e-handelsportalen, exempelvis för utförande av underhåll eller uppdatering. Apoteket ska vidta skäliga ansträngningar för att i rimlig tid informera kunder om utförande av planerat underhåll och uppdateringar.

## **8 Leveransvillkor mm.**

Leverans sker helgfria dagar till de leveranstider som avtalats mellan parterna eller utifrån de stopp- och leveranstider som framgår på [www.apoteket.se](http://www.apoteket.se). Då leveransdag infaller på en röd dag sker leverans närmast efterföljande ordinarie leveransdag.

Leverans sker till den leveransadress som Kunden skriftligen meddelat Apoteket. Kunden ansvarar för att behörig personal finns på plats för att ta emot och kvitteraleveransen.

Vid akuta beställningar av varor utanför normala leveranstider, kontakta Apoteket på anvisat telefonnummer. Akuta leveranser debiteras enligt vid var tid gällande prislista.

Om Kunden beställer en vara som för tillfället är restnoterad levereras varan till Kunden vid nästkommande ordinarie leverans så snart Apoteket åter har varan i lager.

Vid beställning med högt belopp eller varor som kräver speciell hantering kan Apoteket välja att leverera beställningen med bud. Självkostnadspriset kommer då att debiteras på beställande kundnummer.

## **9 E-verifikation**

Det europeiska direktivet om förfalskade läkemedel (2011/62/EU) föreskriver att kontroll av säkerhetsförsegling samt verifiering av läkemedel som dispenserar till patient ska ske mot den databas där information om säkerhetsdetaljerna för läkemedel lagras ("e-Verifiering"). Apoteket genomför e-Verifiering på de läkemedel som omfattas av lagstiftningen. Avaktivering förutsätter att innehavaren av marknadsföringstillståndet för läkemedlet (MAH) har utfört och fullgjort de uppgifter som krävs enligt direktivet. Den programvara varigenom avaktiveringen sker tillhandahålls av eVIS (e-verifikation i Sverige). Apoteket har inte ansvar för den tekniska funktionaliteten i programvaran och kan således inte garantera e-Verifiering vid driftstörningar.

## **10 Priser**

Priset för varan är enligt Apotekets vid var tid gällande prislista. Expeditionsavgift och andra avgifter kan tillkomma. Prisuppgift för varor där försäljningspris saknas lämnas på förfrågan.

## **11 Betalningsvillkor**

Apoteket fakturerar Kunden månadsvis i efterskott. Betalning ska erläggas trettio (30) dagar från fakturadatum. Vid försenad betalning äger Apoteket rätt

till dröjsmålsränta enligt räntelagen. Apoteket äger vidare rätt till ersättning för påminnelseavgifter och inkassoavgifter.

## **12 Kvarvarande hållbarhet på beställda produkter**

Apoteket som leverantör har inte möjlighet att påverka vilka hållbarhetstider som levereras in till Apotekets lager vilket innebär att det inte går att garantera ett visst antal månaders hållbarhet ut till Kund. Branschpraxis är dock att minst tre (3) månader av produktens hållbarhetstid ska återstå vid leverans till Kund.

## **13 Reklamation**

Kunden ska underrätta Apoteket skriftligen vid upptäckt av leveransavvikelse, kross eller felexpedition i samband med mottagningskontrollen och senast inom tre (3) arbetsdagar efter mottagandet av leveransen för att kunna göra denna typ av fel gällande.

Vid upptäckt av andra fel och brister i varan (fel som upptäcks vid användandet av varan) ska Kunden underrätta Apoteket skriftligen så snart felet upptäcks eller borde ha upptäckts dock senast inom tre (3) månader från det att varan levererats.

Vid utebliven eller sen reklamation äger inte Kunden rätt att göra gällande påföljder med anledning av felet eller bristen i varan eller leveransen.

## **14 Fel och avhjälpande av fel**

Apotekets ansvar vid fel i varan är begränsat till att kostnadsfritt leverera en ersättningsvara eller om Apoteket finner det lämpligt, kompensera Kunden med ett skäligt prisavdrag motsvarande felet. Utöver reklamationer tillåter inte Apoteket återköp eller bytesrätt.

## **15 Dröjsmål**

Vid väsentligt dröjsmål äger Kunden rätt att frånträda köpet och ersättning för de direkta skador som dröjsmålet har orsakat Kunden.

## **16 Ansvarsbegränsning**

Parts totala ansvar för fel, dröjsmål eller skada under detta avtal ska vara tio (10) prisbasbelopp enligt Socialförsäkringsbalken (SFS 2010:110). Part ansvarar endast för direkta skador och aldrig för andra skador såsom indirekta skador, ren förmögenhetsskada, förlust av information, utebliven vinst eller den andra partens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

## 17 Apotekets rätt att stänga av Kund

Apoteket har rätt att skjuta upp eller ställa in leverans av vara som Kunden beställt, om det, enligt Apotekets bedömning, finns anledning att vidta särskilda åtgärder för att identifiera beställaren eller säkerställa att beställningen är korrekt.

Apoteket äger rätt att omedelbart stänga av Kund från e-handelsportalen eller att vägra leverans om Kunden inte betalar förfallen fordran i tid eller om Apoteket misstänker att Kunden inte följer dessa allmänna villkor eller på annat sätt missbrukar e-handelsportalen.

## 18 Försäkring

Apoteket ska inneha sedvanlig ansvarsförsäkring för den verksamhet som man bedriver.

## 19 Indragningar

Apoteket hanterar indragningar av läkemedel och meddelande till kunder enligt en av Läkemedelsverket godkänd rutin.

## 20 Befrielsegrunder

Om parts fullgörande av förpliktelse enligt avtalet hindras, försvåras eller försenas till följd av omständighet som ligger utanför parts kontroll och som inte rimligen kunnat förutses befrias part från skyldighet enligt avtalet så länge det med hänsyn till omständigheterna är nödvändigt.

Parten ska skriftligen underrätta den andra parten om hinder enligt ovan och dess inverkan samt om och när fullgörelse kan beräknas ske. När hindret upphör, kan undvikas eller övervinnas ska fullgörande ske.

## 21 Sekretess

Part förbinder sig att under avtalstiden och i fem (5) år efter avtalets upphörande inte för tredje man avslöja konfidentiell information, vilken härrör från den andra parten.

Med "konfidentiell information" avses i denna sekretessförbindelse varje upplysning - teknisk, kommersiell eller av annan art - oavsett om upplysningen dokumenterats eller icke, med undantag för

a) upplysning, som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott från Parts sida mot innehållet i denna sekretessförbindelse;

b) upplysning, som part kan visa att denne redan känt till innan upplysningen mottogs från den andra parten;

c) upplysning, som part kan visa att denne mottagit eller kommer att ta emot från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne, eller;

d) upplysning som enligt lag eller genom beslut av domstol måste delges utomstående. Dock ska part i sådant fall innan förmedling av informationen underrätta den andra parten samt vidta de övriga åtgärder som är möjliga för att minimera eventuell skada.

## 22 Personuppgifter

Apotekets behandling av personuppgifter sker i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR). Personuppgifter som Kunden lämnar i samband med detta avtal behandlas av Apoteket för registrering av användare, inloggning i e-handelsportalen och för förberedelse, administration och genomförande av beställningar av läkemedel. Personuppgifterna utgör vidare underlag för marknads- och kundanalyser, affärsuppföljning, och riskhantering. Uppgifterna sparas så länge avtalet gäller och kommer därefter att gallras. Ytterligare information om hur Apoteket behandlar personuppgifter framgår av Apotekets integritetspolicy, <https://www.apoteket.se/kundservice/integritetspolicy/>

## 23 Förtida upphörande

Part äger rätt att omedelbart säga upp parternas avtal till upphörande om part i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet eller om part ställer in betalningarna, försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation eller annars har kommit på obestånd.

## 24 Underleverantörer

Apoteket har rätt att anlita underleverantörer för att utföra hela eller delar av tjänsten. Apoteket ansvarar gentemot Kunden för underleverantörer såsom om tjänsten i sin helhet vore utförd av Apoteket.

## 25 Överlåtelse av avtalet

Part äger inte, helt eller delvis, överlåta eller pantsätta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal utan andra partens skriftliga samtycke. Apoteket äger dock rätt att överlåta hela avtalet till helägt bolag inom samma koncern.

## 26 Förändringar av dessa allmänna villkor

Apoteket äger rätt att när som helst ändra dessa allmänna villkor. Sådana ändringar träder i kraft fyrtiofem (45) dagar efter det att Apoteket meddelat på Apoteket.se om förändringen. För det fall att Kunden inte accepterar

förändringen äger Kunden rätt att innan de nya villkoren träder i kraft säga upp avtalet till upphörande till den dag som ändringarna skulle ha trätt i kraft.

## **27 Tvist**

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.