

## Guide – så här e-handlar du på ApotekHjärtat.se

**Att handla på apotekhjärtat.se är tryggt och säkert.** Vi har samma läkemedel och varor som i de vanliga apoteken. När du beställer dina mediciner online hanteras recepten av våra duktiga farmaceuter. Farmaceuterna kan också svara på eventuella frågor som du har om din behandling, precis som vanligt fast på distans.

De flesta mediciner kan levereras hem till dörren, till ditt närmaste Postnord-ombud eller för upphämtning i något av våra apotek. Du väljer själv vilket sätt som passar bäst. Vi har gratis fraktoalternativ och faktura kostar ingenting extra. Och om du är medlem så samlar du bonuspoäng\*, precis som i våra apotek.

**Vi hoppas att den här guiden är till hjälp när du handlar online på Apotek Hjärtat. Om du undrar över någonting går självklart bra att kontakta oss via telefon eller mail:**

**Telefon**        **0771-405 405** (öppet vardagar 8-18).

**Epost**            kundkontakt@apotekhjärtat.se

*\*Bonuspoäng samlas inte på receptköp*

## Så här hämtar du ut dina recept online

### 1. Skapa en elektronisk legitimation

*Om du redan har ett fungerande BankID kan du hoppa till steg 2. För att köpa receptfria läkemedel och andra produkter behöver du **inte** logga in.*

För att kunna se och hämta ut dina recept behöver du logga in med BankID. Det är en elektronisk legitimation som används på internet för identifiering och motsvarar ett ID-kort eller körkort. BankID skapar du hos din egen bank.

**Du kan använda BankID på två sätt:**

**Via din dator (BankID på fil)** – för att identifiera dig via din dator behöver du först installera BankID säkerhetsprogram, och sedan hämta BankID på fil från din internetbank. Ta hjälp av din bank om du är osäker på hur du ska gå tillväga.

**Via din mobiltelefon eller surfplatta (Mobilt BankID)** – för att identifiera dig via din mobiltelefon behöver du först installera BankID säkerhetsapp och sedan beställa ett Mobilt BankID via din internetbank. Ta hjälp av din bank om du är osäker på hur du ska gå tillväga.

Om du har frågor om BankID ska du vända dig till din bank för vägledning.

## 2. Logga in och se dina recept

För att logga in och se dina recept klickar du på den gröna gubben eller **Hämta ut recept** i den övre menyn. Du får nu identifiera dig med BankID. Följ anvisningarna på skärmen och starta BankID-programmet i din dator eller mobil.

Logga in här om du surfar via en mobil eller surfplatta



Logga in här om du surfar via en dator



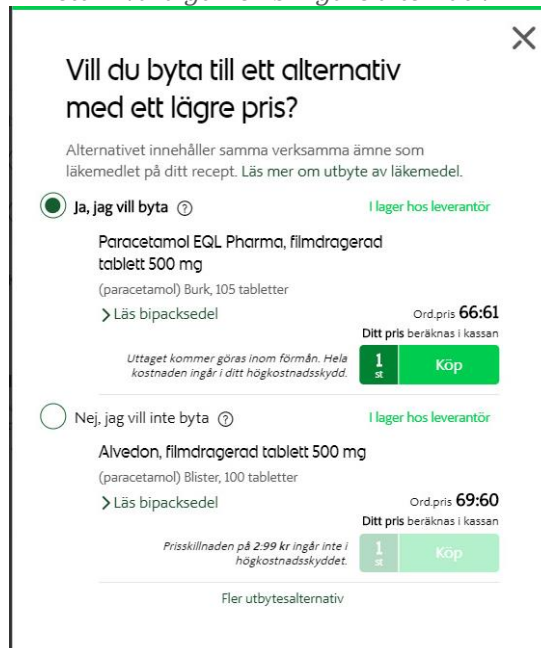
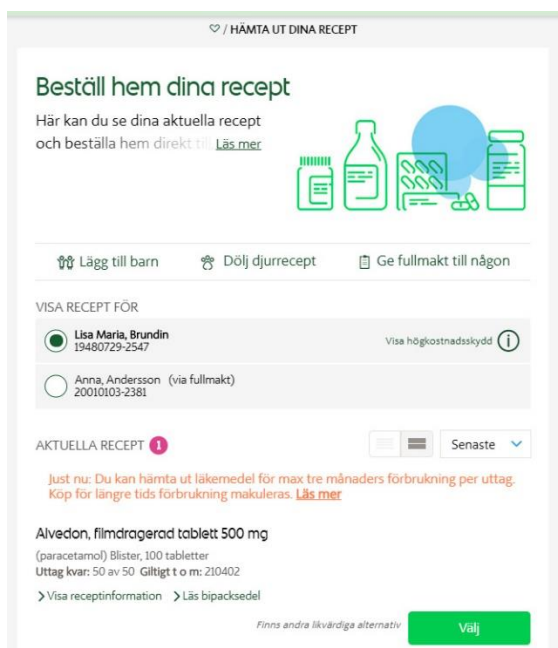
## 3. Handla recept

Nu när du har loggat in ser du dina recept. Välj vilka recept du önskar hämta ut och klicka på köp så läggs medicinen till i varukorgen.

Om det finns ett likvärdigt läkemedel till lägre pris så kommer du att bli erbjuden det här. Om du godkänner utbytet kommer priset sedan att uppdateras i kassan.

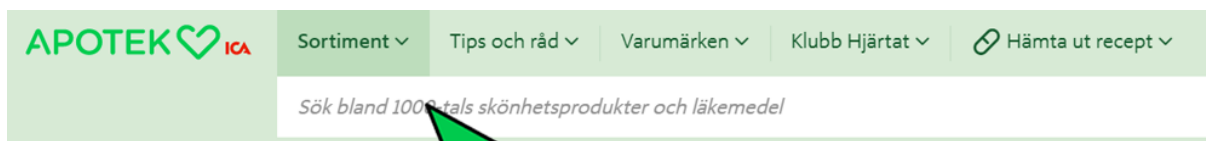
Lisa har ett recept på Alvedon 500mg.

Här får hon även frågan om att byta till ett likvärdigt men billigare alternativ.



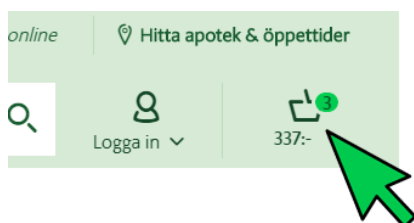
## 4. Värktabletter, hudkräm eller vitaminer?

Finns det något mer du behöver idag? Passa gärna på att handla värktabletter, en hudkräm, vitaminer eller annat du vill ha hemma. Testa att söka efter produkter i sökfältet eller gå via kategorimenyn för att hitta det du vill ha, vi har över 10 000 produkter i sortimentet!



## 5. Gå vidare till kassan

När du har lagt till de mediciner och övriga produkter som du behöver i varukorgen, så är det dags att gå vidare till kassan. Du kommer dit genom att klicka på korg-symbolen i det övre högra hörnet och sedan på knappen **Till kassan**



## 6. Är det något mer du behöver?

Precis innan kassan presenterar vi några produkter du kanske är intresserad av. Om du klickar på **Köp** så läggs de till i din varukorg. Om du inte är intresserad av något mer klickar du bara på knappen **Vidare till kassan**.

## 7. Vill du ha rådgivning?

Nu är du framme i kassan och ser en sammanställning av produkterna varukorgen. Om allt stämmer kan du kika på den röda rutan under. Här frågar vi om du behöver råd om dina läkemedel. Välj ja eller nej för att komma vidare. Om du väljer ja kommer en av våra farmaceuter att ringa upp dig inom 24 timmar.

**Behöver du råd om dina läkemedel?**

Du har receptbelagda läkemedel i din varukorg.

För att kunna gå vidare och slutföra köpet behöver du svara på frågan om du önskar råd om dina läkemedel.

Nej, jag behöver inte rådgivning av en farmaceut

Ja, jag vill bli uppringd av en farmaceut

[Läs mer om vilka råd farmaceuten kan ge mig](#)

## 8. Hur vill du få ditt paket levererat?

Därefter är det dags att välja hur du vill få hem dina mediciner. Fyll i postnumret dit du vill ha leveransen för att se vilka alternativ som finns för dig. Klicka på det leveranssätt som passar dig bäst och rulla sen vidare nedåt.

## 9. Vart ska paketet skickas?

Nu är du på avsnittet **Betalning och leveransuppgifter**. Här fyller du i dina personuppgifter.

**Kontrollera noga att uppgifterna är helt korrekta innan du går vidare till betalning.**

## 10. Hur vill du betala?

Under avsnittet **Betalsätt** klickar du på det sätt du vill betala, det finns flera valmöjligheter. Vi använder Klarna och du kan därmed välja kortbetalning, direktbetalning, faktura, eller delbetalning.

När du har valt betalsätt klickar du på knappen **Slutför köp**.

Nu kan du få frågan om att godkänna betalningen via BankID (beroende på din bank och valt betalsätt).

## Beställningen är klar – vad händer nu?

### 1. Orderbekräftelse på e-post

Håll utkik i din mail – du får snart en bekräftelse på att ditt köp har registrerats. Bekräftelsen kommer till den e-postadress du angav i kassan tidigare. I orderbekräftelsen hittar du information om förväntad leveranstid.

*Om du inte har fått orderbekräftelsen inom 30 minuter, så kan du kolla om den ligger i mailens skräpkorg.*

### 2. Leveransbekräftelse på e-post

När vi har packat och skickat iväg ditt paket får du ett nytt mail som bekräftar detta.

### 3. Hämta ut paketet

Om du har valt hemleverans kommer du att få ett SMS till din mobil från fraktbolaget med mer information om leveransen.

Om du har valt att hämta ut paketet i apoteket eller hos ett ombud, eller om paketet är för stort för din brevlåda, så kommer du att få ett SMS-meddelande så fort paketet är redo att hämtas ut. Glöm inte att ta med din legitimation!

Det går även bra att be någon annan att hämta ut ditt paket. Då behöver denne ha med sig både sin egen och din legitimation. Om paketet ska hämtas ut i apoteket behöver personen även ha leveransbekräftelsen du fick via mail.