



Flexibel Delbetalning

Användarmanual

Innehållsförteckning

Inledning	3
Vad är Flexibel Delbetalning?	3
Hur ansöker kunden om Flexibel Delbetalning?	4
Hantera köp med Flexibel Delbetalning	5
1. Betala med Flexibel Delbetalning.....	5
2. Skanna PayEx QR	7
Hantera köp utfört av ombud	9
Hantera återköp med Flexibel Delbetalning	10
Betalningsstatus	11
Betalningen är klar	11
Köpet kunde inte genomföras.....	11
Köp avbrutet.....	12
Misslyckades.....	12
Kundvyer vid Skanna PayEx QR	13
Kunden skannar QR-kod.....	13
Identifiering med BankID	14
Invänta köp.....	15
Inget köp hittades	16
Aktuellt köp.....	17
Ansök om Flexibel Delbetalning.....	18
Signering med BankID.....	20
Kundvy betalningsstatus	21
Klart.....	21
Betalning kunde inte beviljas	22
Avbruten	23
Misslyckades.....	24
Ansöka utanför apotek	25
Kunden besöker PayEx sida för ansökan	25
Identifiering med BankID	26
Ansök om Flexibel Delbetalning	27
Kundvy ansöka utanför apotek	28
Din ansökan är beviljad	28
Din ansökan kunde inte beviljas.....	29
Din ansökan har avbrutits	30
Din ansökan misslyckades.....	31
Ansöka med ansökningsblankett	32
Kontaktuppgifter till PayEx	33
Kund.....	33
Apotekspersonal.....	33

Inledning

Detta dokument är en användarmanual som beskriver tjänsten Flexibel Delbetalning och hur apotek genomför köp med Flexibel Delbetalning som betalsätt.

På sidan www.payex.se/kundservice/apoteksmaterial publiceras senaste och aktuella versioner av

- Denna användarmanual
- QR-kod för betalning i kassa
- Samt övrig information som rör tjänsten Flexibel Delbetalning

Vad är Flexibel Delbetalning?

Flexibel Delbetalning är ett betalsätt som gör det möjligt för kunder att handla på apotek och betala senare. Alla köp samlas på ett delbetalningskonto och en gång per månad får kunden en avi med information om den totala skulden. Kunden kan då välja att:

- Betala hela skulden
- Delbetala ett valfritt belopp, dock minst det lägsta beloppet att betala på avin

På payexone.com kan kunden:

- Se sitt konto och aktuell skuld
- Se obetalda avier
- Ansöka om autogiro
- Lämna medgivande till att kontot får användas för betalning vid framtida köp som görs av kunden själv eller av ett ombud med fullmakt registrerad hos E-hälsomyndigheten

Medgivandefunktionen för Flexibel Delbetalning innebär att kunden kan godkänna att apoteksinköp får debiteras kontot utan signering vid varje köp. Då kan köp genomföras av ett ombud, under förutsättning att ombudet har en giltig fullmakt för kunden registrerad hos E-hälsomyndigheten.

Detta medgivande kan lämnas i samband med ansökan om Flexibel Delbetalning eller vid ett senare tillfälle, till exempel på payexone.com eller via blankett som skickas till PayEx. Kunden kan när som helst återkalla sitt medgivande.

Apoteket ansvarar för att legitimering av kunden eller ombudet alltid genomförs i samband med köp. När ett ombud handlar åt kunden ska apoteket även kontrollera att ombudet har en giltig fullmakt för apoteksärenden registrerad hos E-hälsomyndigheten.

Om kunden inte har lämnat sitt medgivande till köp utan signering måste varje köp i stället godkännas av kunden och signeras med BankID. I dessa fall kan ombud inte handla på kontot.

Hur ansöker kunden om Flexibel Delbetalning?

Ansökan om Flexibel Delbetalning kan ske på två olika sätt:

- På dator, mobiltelefon eller annan enhet via BankID
- Genom en ansökningsblankett

Apoteket hanterar endast själva köpet i kassan. Om kunden inte redan har ett konto för Flexibel Delbetalning när ett köp genomförs startar ansökan automatiskt. Kunden gör då ansökan direkt i sin mobiltelefon i samband med köpet.

Det går också att ansöka om Flexibel Delbetalning utan att göra ett köp på apotek. Då ansöker kunden med BankID via PayEx webbplats. Se avsnitt *Ansöka utanför apotek*.

För kunder som saknar BankID eller som har en förvaltare eller god man kan ansökan göras med en ansökningsblankett. Blanketten skickas in till PayEx tillsammans med kopia av giltig ID-handling och, vid behov, registerutdrag om ställföreträdarskap och intyg om huvudmannens samtycke. Se avsnitt *Ansöka med ansökningsblankett*.

I samband med ansökan gör PayEx en kreditbedömning vilket kan innebära att en extern kreditupplysning tas på kunden.

Hantera köp med Flexibel Delbetalning

Apoteket hanterar köpet i kassan genom att registrera kundens personnummer och välja PayEx som betalsätt. PayEx betalsida öppnas på apotekets skärm.

På sidan finns två alternativ:

1. Betala med Flexibel Delbetalning
2. Skanna PayEx QR

1. Betala med Flexibel Delbetalning

Starta betalning

Betala med Flexibel Delbetalning

Använder kundens medgivande

Skanna PayEx QR

Avbryt

PayEx

Betala med Flexibel Delbetalning används i de fallen:

- Kunden har ett befintligt konto för Flexibel Delbetalning
- Kunden har lämnat medgivande till att kontot får användas för betalning vid framtida köp
- Medgivandet gäller både köp som görs av kunden själv och av ombud med giltig fullmakt hos E-hälsomyndigheten för kunden

I samband med köp gör PayEx en kreditbedömning vilket kan innebära att en extern kreditupplysning tas på kunden.

Apoteket väljer **Betala med Flexibel Delbetalning**.

En ny bild visas. Apoteket väntar kvar på sidan medan köpet kontrolleras mot kundens konto. Detta tar vanligtvis bara några sekunder.

Betalning pågår



Kontrollerar konto och verifierar betalningen

Avbryt

PayEx

När kontrollen är klar genomförs betalningen automatiskt och en ny sida öppnas som visar betalningsstatus. Se avsnitt *Betalningsstatus* för mer information.

2. Skanna PayEx QR

Starta betalning

Betala med Flexibel Delbetalning

Ej tillgängligt - kunden saknar medgivande

Skanna PayEx QR

Avbryt

PayEx

Skanna PayEx QR används i de fallen:

- Kunden saknar befintligt konto för Flexibel Delbetalning, eller
- Kunden har ett befintligt konto men har inte lämnat medgivande till att kontot får användas för betalning vid framtida köp
- Köpet, och eventuell kontoansökan, genomförs på kundens mobiltelefon och signeras med BankID
- Eftersom konto eller medgivande saknas kan inte ombud betala med Flexibel Delbetalning, även om ombudet har giltig fullmakt hos E-hälsomyndigheten
- Kunden kan lämna medgivandet i efterhand. Se avsnitt *Hantera köp utfört av ombud*

Apoteket väljer **Skanna PayEx QR**.

Betalningen startar och en ny bild visas. Apoteket uppmanar kunden att godkänna köpet med sin mobiltelefon genom att skanna QR-koden som finns tillgänglig på apoteket, eller besöka www.payex.se/betala.

Betalningen har startat



Be kunden skanna QR-kod för betalning.
Kunden genomför betalningen på sin mobil

Avbryt

PayEx

Apoteket väntar kvar på sidan medan kunden genomför betalningen på sin mobiltelefon och signerar med BankID.

När kunden har signerat öppnas en ny sida som visar betalningsstatus. Se avsnitt *Betalningsstatus* för mer information.

Hantera köp utfört av ombud

Med Flexibel Delbetalning kan kunden ge sitt medgivande till att framtida apoteksinköp får debiteras kontot. För att ett köp utfört av ombud ska kunna betalas med kundens konto krävs att:

1. Apoteket legitimerar ombudet i samband med köpet
2. Apoteket kontrollerar att ombudet har en giltig fullmakt för kunden registrerad hos E-hälsomyndigheten (rätt att sköta apoteksärenden, som privatperson eller vårdenhet)
3. Kunden har lämnat medgivande om att kontot kan användas för betalning av framtida apoteksinköp

Om kunden inte har lämnat medgivande för framtida apoteksinköp måste varje köp godkännas av kunden och **signeras med BankID**. I dessa fall kan ett ombud inte betala med kundens konto, och apoteket kan inte välja alternativet **Betala med Flexibel Delbetalning**.

Starta betalning

Betala med Flexibel Delbetalning

Ej tillgängligt - kunden saknar medgivande

Skanna PayEx QR

Avbryt



Medgivandet kan lämnas i samband med ansökan om Flexibel Delbetalning eller vid ett senare tillfälle. Kunden kan logga in på payexone.com eller skicka in en medgivandebblankett till PayEx. Blankett och villkor finns på www.payex.se/avtal-och-blanketter.

Kunden kan när som helst återkalla sitt medgivande, på egen hand via payexone.com eller genom att kontakta PayEx kundservice.

Hantera återköp med Flexibel Delbetalning

Om en vara returneras eller om ett köp har registrerats felaktigt ska krediteringen göras i apotekets kassasystem enligt apotekets interna rutiner. Kassasystemet hanterar därefter kommunikationen med PayEx.

Frågor om hur återköp genomförs hänvisas till apotekets interna instruktioner eller kassasupport.

Om apoteket saknar teknisk möjlighet att genomföra en kreditering kan PayEx, efter överenskommelse med apoteket, genomföra en kreditering för att justera transaktionen.

Betalningsstatus

Nedan beskrivs möjliga betalningsstatusar som visas för apoteket på PayEx betalsida när apoteket genomför köp med **Betala med Flexibel Delbetalning** eller **Skanna PayEx QR**.

Betalningen är klar

Visas när betalning är genomförd och kundens konto har debiterats. Köpet kan nu slutföras i kassan.

Betala



Betalningen är klar

Du kan nu slutföra i kassan



Köpet kunde inte genomföras

Visas när betalningen har nekats och kundens konto har inte debiterats. Informera kunden och välj ett annat betalningsalternativ.

Betala



Köpet kunde inte genomföras

Tyvärr kunde vi inte godkänna köpet mot kundens konto. Det kan bero på olika saker.

För mer information, kan kunden:

- Logga in i PayEx One och se status på sitt konto
- Kontakta PayEx kundservice



Köp avbrutet

Visas när betalning avbrutits av apoteket eller kunden. Vid behov, påbörja ett nytt köp eller välj ett annat betalningsalternativ.

Betala



Köp avbrutet

Starta om köpet i kassan för att försöka igen



Misslyckades

Visas om betalningen inte kunnat genomföras på grund av ett tekniskt fel. Köpet behöver startas om.

Kontakta PayEx kundservice vid kvarstående problem. Se avsnitt *Kontaktuppgifter till PayEx*.

Betala



Misslyckades

Någonting gick fel vid betalningen. Starta om köpet i kassan för att försöka igen.



Kundvyer vid Skanna PayEx QR

När kunden vill betala med Flexibel Delbetalning och inte lämnat medgivande till att kontot får användas för betalning vid framtida köp väljer apoteket **Skanna PayEx QR** på PayEx betalsida på apotekets skärm.

Kunden skannar QR-kod

Kunden skannar QR-kod för betalning som finns på apoteket med sin mobiltelefon för att komma till PayEx sida för betalning. Om kunden inte kan skanna QR-koden kan kunden istället besöka www.payex.se/betala.

I kundens mobiltelefon öppnas PayEx sida för betalning. Kunden väljer **Starta betalning**

Betala snabbt och säkert


1. Identifiera dig
2. Se kostnader och villkor
3. Signera din betalning

Starta betalning



Att låna kostar pengar!

Om du inte kan betala tillbaka skulden i tid riskerar du en betalningsanmärkning. Det kan leda till svårigheter att få hyra bostad, teckna abonnemang och få nya lån. För stöd, vänd dig till budget- och skuldrådgivningen i din kommun. Kontaktuppgifter finns på Konsumentverket.se.

 Språk ▾

PayEx


Identifiering med BankID

Kunden identifierar sig med Mobilt BankID. Kunden väljer **Identifiera på denna enhet**

Identifiera dig med BankID



QR-kod är giltig 5 minuter

Identifiera på denna enhet 

[Avbryt](#)

Hjälp med att skanna QR-koden



Om du använder skärmläsare



PayEx

Invänta köp

Om apoteket inte redan startat köpet från kassan genom att välja alternativet **Skanna PayEx QR** så ser kunden ett meddelande om att vänta kvar på sidan tills att köpet startats i kassan.

Väntar på kassa



Köpet startas från kassan, vänligen vänta

[Avbryt](#)

PayEx

När apoteket startar köpet i kassan kommer kunden automatiskt vidare till nästa avsnitt *Aktuellt köp*.

Inget köp hittades

Om apoteket inte startar köpet och 15 minuter passerar så visas nedan meddelande för kunden. Kunden kan då välja att fortsätta vänta eller avbryta köpet.

Inget köp hittades



Kassan har inte aktiverat köpet ännu.

Det kan ta lite tid, du kan fortsätta vänta eller starta om processen. Ingen betalning har genomförts.

Fortsätt vänta

[Avbryt](#)

PayEx

Aktuellt köp

När apoteket startat köpet i kassan kontrollerar kunden beloppet för köpet och tar del av villkoren för Flexibel Delbetalning. Kunden väljer **Fortsätt** för att komma vidare till nästa sida.

Aktuellt köp

Apotek
350 kr

Flexibel betalning

Betala lite varje månad

Ränta 21%

Effektiv ränta 23,14%

Betala 1/12 per månad, minst 350 kr

Exempelkostnad: 5 569 kr för 5 000 kr

[Villkor, SEKKI, personuppgifter m.m.](#)



Fortsätt

Genom att fortsätta godkänner du villkoren. Vi gör en kreditbedömning, vilket kan innebära en kreditupplysning.

[Avbryt](#)

PayEx

Ansök om Flexibel Delbetalning

Denna sida visas inte om kunden har ett befintligt konto.

Om kunden saknar ett konto i samband med köpet startar kontoansökan automatiskt.

Ansökan Flexibel Delbetalning

Förenkla dina framtida apoteksinköp

Jag godkänner och ger medgivande till att inköp, av mig eller fullmaktshavare, får betalas med mitt Delbetalningskonto på anslutna apotek (*).

* Alla köp legitimeras. Köp av fullmaktshavare kräver giltig fullmakt hos E-hälsomyndigheten.

[Läs medgivandevillkor](#)

Telefonnummer (valfri)

+46

E-postadress (valfri)

Kundkännedom

Välj de länder där du har medborgarskap

Välj ett eller flera alternativ

Välj de länder där du är skattepliktig

Välj ett eller flera alternativ

Godkänn och signera 

Genom att fortsätta godkänner du [villkoren](#). Vi gör en kreditbedömning, vilket kan innebära en kreditupplysning.

[Avbryt](#)

PayEx

Kunden fyller i följande uppgifter i ansökan:

- **Medgivande: Förenkla dina framtida apoteksinköp**
Genom att kryssa i rutan lämnar kunden medgivande till att kontot får användas för betalning vid framtida köp som görs av kunden själv eller av ett ombud med fullmakt registrerad hos E-hälsomyndigheten
- **Kontaktuppgift: Telefonnummer (valfri)**
Kunden anger sitt telefonnummer.
- **Kontaktuppgift: E-postadress (valfri)**
Kunden anger sin e-postadress.
- **Kundkännedom: Medborgarskap**
Kunden väljer i vilket/vilka länder kunden har medborgarskap. Obligatoriskt fält som måste besvaras.
- **Kundkännedom: Skatteplikt**
Kunden väljer i vilket/vilka länder kunden är skattepliktig. Obligatoriskt fält som måste besvaras.

Genom att välja **Godkänn och signera** godkänner kunden kreditvillkoren, PayEx personuppgiftshantering och att en kreditupplysning kan komma att tas på kunden.

Kunden omdirigeras automatiskt till nästa sida för signering med BankID.

Signering med BankID

Kunden signerar med Mobilt BankID. Kunden väljer **Signera på denna enhet**.

Godkänn och signera köp



QR-kod giltig 5 minuter

Signera på denna enhet 

[Avbryt](#)

Hjälp med att skanna QR-koden



Om du använder skärmläsare



PayEx

Efter signering omdirigeras kunden vidare till nästa sida.

Kundvy betalningsstatus

Nedan beskrivs möjliga betalningsstatusar som visas i kundens mobiltelefon vid köp med **Skanna PayEx QR**.

Klart

Visas när betalning är genomförd och kundens konto har debiterats.

Betalning



Klart

Köpet slutförs i kassan

Har du frågor? [Kontakta PayEx kundservice](#)

Betalning kunde inte beviljas

Visas när betalningen har nekats och kundens konto har inte debiterats. Kunden behöver välja ett annat betalningsalternativ.

Betalning



Betalning kunde inte beviljas

Det kan bero på:

- Beloppet är för högt
- Du har en förvaltare
- Betalningsanmärkningar
- Obetalda skulder hos oss
- Skyddade personuppgifter hos Skatteverket

Har du frågor? [Kontakta PayEx kundservice](#)

Avbruten

Visas när betalning avbrutits av apoteket eller kunden.

Betalning



Avbruten

Köpet har inte genomförts

[Starta om](#)


Har du frågor? [Kontakta PayEx kundservice](#)

Misslyckades

Visas om betalningen inte kunnat genomföras på grund av ett tekniskt fel. Köpet behöver startas om.

Kontakta PayEx kundservice vid kvarstående problem. Se avsnitt *Kontaktuppgifter till PayEx*.

Betalning

 **Misslyckades**
Köpet har inte genomförts

Försök igen

Har du frågor? [Kontakta PayEx kundservice](#)

Ansöka utanför apotek

Kunden kan ansöka om Flexibel Delbetalning utan att göra ett köp på apotek. Då ansöker kunden med BankID hos PayEx.

Kunden besöker PayEx sida för ansökan

PayEx sida för ansökan: www.payex.se/ansok-flexibel

Kunden väljer **Starta ansökan**

Starta ansökan

Ansök snabbt och säkert:

1. Identifiera dig
2. Se kostnader och villkor
3. Fyll i dina uppgifter
4. Signera din ansökan

Starta ansökan



Att låna kostar pengar!

Om du inte kan betala tillbaka skulden i tid riskerar du en betalningsanmärkning. Det kan leda till svårigheter att få hyra bostad, teckna abonnemang och få nya lån. För stöd, vänd dig till budget- och skuldrådgivningen i din kommun. Kontaktuppgifter finns på Konsumentverket.se.

 Språk ▾


Identifiering med BankID

Kunden identifierar sig med Mobilt BankID. Kunden väljer **Identifiera på denna enhet**.

Identifiera dig med BankID



QR-kod är giltig 5 minuter

Identifiera på denna enhet 

[Avbryt](#)

Hjälp med att skanna QR-koden



Om du använder skärmläsare



PayEx

Ansök om Flexibel Delbetalning

Sidan för ansökan öppnas. Kunden fyller i uppgifter i ansökan och väljer **Godkänn och signera**.

Ansökan Flexibel Delbetalning

Förenkla dina framtida apoteksinköp

Jag godkänner och ger medgivande till att inköp, av mig eller fullmaktshavare, får betalas med mitt Delbetalningskonto på anslutna apotek (*).

* Alla köp legitimeras. Köp av fullmaktshavare kräver giltig fullmakt hos E-hälsomyndigheten.
[Läs medgivandevillkor](#)

Telefonnummer (valfri)

E-postadress (valfri)

Kundkännedom

Välj de länder där du har medborgarskap

Välj de länder där du är skattepliktig

Godkänn och signera 

Genom att fortsätta godkänner du [villkoren](#). Vi gör en kreditbedömning, vilket kan innebära en kreditupplysning.

[Avbryt](#)

PayEx

Efter signering omdirigeras kunden vidare till nästa sida för besked om ansökan.

Kundvy ansöka utanför apotek

Nedan beskrivs möjliga besked som visas för kunden när ansökan sker utanför apotek på PayEx sida för ansökan.

Din ansökan är beviljad

Visas när ansökan är genomförd och kundens konto har skapats.

Ansökan avslutad



Din ansökan är beviljad

Ditt konto är redo att användas! Du får ett välkomstbrev inom kort.

För att se status och detaljer, [logga in i PayEx One](#)

Din ansökan kunde inte beviljas

Visas när ansökan har nekats och inget konto skapats för kunden.

Ansökan avslutad



Din ansökan kunde inte beviljas

Det kan bero på:


- Du är under 18 år.
- Beloppet är för högt.
- Du har en förvaltare.
- Betalningsanmärkningar.
- Obetalda skulder hos oss.
- Skyddade personuppgifter hos Skatteverket.

Har du frågor? [Kontakta PayEx kundservice](#)

Din ansökan har avbrutits

Visas när ansökan avbrutits av kunden. Kunden kan välja **Starta om ansökan** för att börja om.

Ansökan avslutad

 **Din ansökan har avbrutits.**
Kontot har inte skapats.


Starta om ansökan

Har du frågor? [Kontakta PayEx kundservice](#)

Din ansökan misslyckades

Visas om ansökan inte kunnat genomföras på grund av ett tekniskt fel. Kunden kan välja **Försök igen** för att börja om.

Ansökan avslutad

 **Din ansökan misslyckades.**
Vänligen försök igen.

Försök igen

Har du frågor? [Kontakta PayEx kundservice](#)

Ansöka med ansökningsblankett

Ansökningsblankett för Flexibel Delbetalning finns att hämta på PayEx hemsida www.payex.se/avtal-och-blanketter

Ifylld ansökan skickas till adressen

PayEx Sverige AB
c/o Delbetala
621 88 Visby

Ansökningsblanketten består av två delar:

1. Ifylld och undertecknad ansökningsblankett

- Personnummer och namn
- Kontaktuppgifter, telefonnummer och e-postadress
- Lämna medgivande för framtida apoteksinköp
- Frågor kopplade till kundkännedom
- Datum, ort och namnteckning

2. Kopia av giltig ID-handling och intyg om samtycke

- ID-handlingen ska tillhöra den person som undertecknar ansökan
- Intyg om samtycke ska undertecknas av god man om ansökan görs genom den gode mannen

Om ansökan görs av kundens förvaltare eller god man behöver kopia av registerutdrag om ställföreträdarskap alltid bifogas tillsammans med ansökan.

Om ansökan görs av god man behöver även fullmakt som omfattar rätt att ingå avtal för huvudmannens räkning eller intyg om huvudmannens samtycke bifogas tillsammans med ansökan. Intyg om samtycke lämnas på blanketten på sista sidan, Kopia av ID-handling och intyg om samtycke.

Efter att PayEx mottagit och hanterat ansökningsblanketten skickas beslut till kunden via Kivra eller brev.

Kontaktuppgifter till PayEx

Kund

Om kunden har frågor om Flexibel Delbetalning, till exempel varför köp eller ansökan nekats eller har övriga frågor kopplat till tjänsten hänvisas kunden till att kontakta PayEx Kundservice.

Information om varför köp eller ansökan nekats lämnas endast ut till kunden eller behörig ställföreträdare. Kundservice kan inte ändra på beslut i kreditbedömning.

Kontaktuppgifter för kund

Kundportal: payexone.com

Frågor och svar: www.payex.se/kundservice/privatkund

Telefon: 0498 – 20 15 60

E-postadress: delbetala@payex.com

På sidan www.payex.se/avtal-och-blanketter finns dokument, avtal och villkor kopplat till Flexibel Delbetalning, så som:

- Ansökningsblankett
- Medgivandeblankett
- Autogiroblankett
- Villkor
- Standardiserad Europeisk Konsumentkreditinformation (SEKKI)

Apotekspersonal

Apotekspersonal hänvisas i första hand till interna rutindokument eller närmaste butikschef. Vid övriga frågor kan apotekspersonalen kontakta PayEx Kundservice.

Kontaktuppgifter för apotekspersonal

Frågor och svar: www.payex.se/kundservice/foretagskund

Telefon: 0498 – 20 21 40

E-postadress: delbetala.client@payex.com

På sidan www.payex.se/kundservice/apoteksmaterial publiceras senaste och aktuella versioner av

- Denna användarmanual
- QR-kod för betalning i kassa

Samt övrig information som rör tjänsten Flexibel Delbetalning