

1. Hoe borgen we, samen met eventuele ketenpartners, dat de leeftijdsgrens bewaakt wordt van verzending tot en met bezorging?

We laten op verschillende momenten vóór de bestelling aan de klant weten dat bestellingen alleen gedaan kunnen worden door 18-jarigen en ouder. We vragen bezoekers een geboortedatum in te voeren in het bestelformulier en te bevestigen dat hij/zij 18 jaar of ouder is voordat er besteld kan worden.

De leeftijdsgrens wordt vervolgens door onze vervoerders of eigen medewerkers (in geval van het afhalen of bezorging van een lokale bestelling) gecheckt bij het afleveren of afhalen van de bestellingen. Er wordt gevraagd naar een geldige ID in verband met de 18+-check omdat we een alcoholhoudend product verkopen en dit verplicht is vanuit de Alcoholwet.

Bij het constateren van het niet naleven van deze richtlijn door onze ketenpartners of medewerkers gaan we direct met ze in gesprek om ervoor te zorgen dat het niet nog een keer voorkomt.

2. Hoe zorgen we ervoor dat de alcoholhoudende drank alleen afgeleverd wordt op het door de klant opgegeven adres of officieel afhaalpunt?

De bestellingen waarbij gekozen is voor bezorging mogen alleen op het door de klant opgegeven adres worden aangeboden en ook alleen aan een persoon overhandigd worden die 18 jaar of ouder is.

Bestellingen worden door Neleman en onze ketenpartners niet bij de burens van het verzendadres worden aangeboden in verband met de alcoholwet. Bestellingen mogen ook niet door ons of onze ketenpartners onbeheerd worden achtergelaten.

- Onze bezorgpartner Budbee levert niet op afhaallocaties. Zij bieden de zending twee keer aan en daarna wordt het retour gestuurd naar ons warehouse.
- Onze bezorgpartner PostNL biedt de zending eenmalig aan en de zending wordt daarna naar het dichtstbijzijnde afhaalpunt gebracht waar de klant de bestelling kan afhalen op vertoning van de orderbevestiging en een geldig ID.
- Bestellingen die we zelf lokaal bezorgen in de omgeving van Zutphen leveren we alleen op het verzendadres. Als er niemand thuis is, of niemand die 18 jaar of ouder is dan wordt de bestelling mee retour genomen. We nemen dan contact op met de klant met de vraag wanneer het wel uitkomt om af te leveren tussen 15:00 en 17:00 uur en dat er wel iemand thuis is.

Deze richtlijnen worden meerdere keren aan de klant vermeld gedurende het doen van een bestelling op onze website en ook nog eens in de bezorgingsmail die klanten ontvangen wanneer hun bestelling is ingepakt. Op de website hebben we het volgende vermeld:

Let op: Geen 18, geen alcohol. We bezorgen niet bij de burens van het verzendadres. Zowel bij de bezorging of het afhalen van de bestelling wordt je leeftijd gecheckt met een geldige ID. Dit is een verplichting van de alcoholwet.

Deze boodschap wordt in het winkelwagentje, het bestelformulier en bij de selectie van de vervoerder in de check-out vermeld bij het afronden van een bestelling op onze website. Ook staat dit bij de veelgestelde vragen en in de footer van de website

3. Hoe zorgen we ervoor dat de bezorger of personeel van het afhaalpunt de leeftijd van de ontvanger controleert (met een geldig identiteitsbewijs)?

Onze vervoerspartner Budbee werkt niet met afhaalpunten. Er worden twee bezorgpogingen ondernomen en anders gaat de bestelling terug naar herkomst. Zowel medewerkers van PostNL, als het personeel van Neleman, dat werkt op mogelijke afhaallocaties zijn op de hoogte van de procedures omtrent de leeftijdscheck.

Binnen Neleman is er standaardproces voor dat voor iedereen te raadplegen is. Daarnaast wordt iedere medewerker op afhaallocaties hierop ingewerkt en geïnstrueerd.

4. Hoe zorgen we ervoor dat onze werkwijze actueel en inzichtelijk blijft voor diegenen die werkzaam zijn onder uw verantwoordelijkheid?

Deze werkwijze is bij alle collega's die hier dagelijks mee te maken hebben bekend. Zij zijn er ook van op de hoogte dat er een klacht moet worden uitgezet indien de vervoerder zich niet aan deze afspraken houdt.

Mocht er een klacht komen over aflevering bij burens dan nemen we direct contact op met onze vervoerder om dit aan te kaarten aangezien dit niet mag. Er zijn vaste contactpersonen bij onze bezorgpartners met wie we dit rechtstreeks oppakken indien nodig. Onze klantenservice pakt dit op, contactpersoon is Charlotte Brandsma (hallo@neleman.es) en bij afwezigheid Tiesse Hummelink.

Ook letten onze medewerkers continu op het naleven van de alcoholwet, zo is de e-commerce manager (Joep Brenninkmeijer – joep@neleman.es) verantwoordelijk dat er geen kortingen hoger dan 25% aangeboden worden op bestellingen met alcoholhoudende producten. De back-up van de e-commerce manager is de manager IT & Digital (Remco Westerik – remco@neleman.es).

5. Hoe zorgen we ervoor dat we minstens jaarlijks onderzoek doen naar de uitvoering van onze werkwijze en waar nodig corrigerend optreedt?

Wij hebben jaarlijks een evaluatie met onze bezorgpartners. De eerstvolgende is in juni 2022, in februari 2022 hebben we de laatste evaluatie gehad. Mocht het nodig zijn ze aan te spreken op hun werkwijze (bijvoorbeeld i.v.m. een aantal klachten of signalen) dan doen wij dit uiteraard. Wij stellen alles in het werk om de 18+-check na te leven conform de alcoholwet.