

Q&A ondernemers Click en collect

9-2-2021

Het kabinet maakt het bestellen en afhalen van producten bij zogeheten niet-essentiële winkels per 10 februari mogelijk. Hierdoor zijn producten te bestellen en af te halen op een afgesproken afhaalpunt en op een afgesproken tijdstip. Bouwmarkten worden vanaf 10 februari gelijk gesteld aan andere niet-essentiële winkels. Ook bij bouwmarkten wordt vanaf 10 februari dus een dagdeel van minimaal 4 uur aangehouden tussen het bestellen en het afhalen van bestellingen.

Afgiftepunt

Waar moet ik mijn afhaalpunt inrichten?

Afgifte vindt plaats vanuit de deuropening van uw winkel.

Mag ik de tafel ook voor mijn deur of etalage zetten?

Nee dat mag niet.

Mag ik eventueel meerdere afhaalpunten maken?

Als uw winkel meerdere ingangen heeft, die liggen aan verschillende straten, dan kunt u bij elke ingang een afgiftepunt realiseren.

Mag ik mijn afgiftepunt ook een beetje aankleden?

Nee, het afgiftepunt moet sober zijn ingericht. Deze eis wordt gesteld om te voorkomen dat uw klanten te lang bij uw afgiftepunten blijven staan en er op die manier groepsvorming ontstaat.

Wat wordt verstaan onder sober?

Een sobere uitstraling betekent dat bij het afhalen geen aanleiding is om langer te blijven dan nodig is. Denk bijvoorbeeld aan het aanbieden van consumpties, het testen van producten of het laten horen van muziek. Dat mag dus niet bij een afgiftepunt.

Ik heb een kapperszaak maar verkoop ook stylingproducten. Mag ik voor de verkoop van stylingproducten een afhaalpunt inrichten?

Ja dat mag. Als u een locatie met een winkelfunctie heeft, is het toegestaan om producten volgens deze regeling te verkopen op afspraak. Dit geldt voor contactberoepen als een kapper of schoonheidsspecialisten. Het uitoefenen van het contactberoep is nog steeds niet toegestaan.

Mag een klant het bestelde artikel binnen passen?

Nee dat mag niet. Passen gebeurt thuis. Uw klanten mogen de winkel en locatie niet betreden. Wil de klant iets retourneren, dan dient dit per post te gebeuren.

Mag een klant het artikel bij een afgeeflocatie direct ruilen?

Nee.

Mag een klant een artikel terugbrengen?

Retourneren is onder de huidige voorwaarden niet toegestaan. U kunt eventueel besluiten de retourneertermijn te verlengen of retour sturen per post mogelijk te maken.

Wanneer mag ik een klant uitnodigen het bestelde artikel op te halen?

Bestelde of gereserveerde artikelen moeten gespreid over de dag en ten minste vier uur na plaatsing van order worden afgehaald. Dit moet georganiseerd worden in meerdere tijdvakken van één uur zodat de afhaal gespreid plaatsvindt.

Wachtrij

U bent als ondernemer verantwoordelijk voor het organiseren van dit proces en het voorkomen van rijvorming. Er mag geen oploop van publiek ontstaan.

Personeel

Er mag niet meer personeel in de winkel of locatie zijn dan strikt noodzakelijk voor de afgifte van artikelen.

Openingstijden

Mag ik ook na sluitingstijd goederen laten afhalen?

Nee de afhaalmogelijkheid mag alleen tijdens reguliere openingstijden dus tot uiterlijk 20.00 uur.

Waarom mogen klanten bij een postagentschap wel naar binnen om een pakket af te geven of op te halen en bij mij niet?

De bestaande regeling voor post- en pakketpunten blijft bestaan. Voor alleen het retourneren en afhalen van postpakketten mogen klanten wel naar binnen.

De horeca heeft ook de mogelijkheid een uitgiftepunt buiten neer te zetten. Waarom wij niet? Het kabinet heeft een duidelijke scheidslijn getrokken tussen de partijen die in een eerder stadium al waren uitgezonderd en de niet-essentiële winkels die vanaf 10 februari goederen mogen laten afhalen.

En wat voor boete hangt er boven mijn hoofd als ik me niet aan deze regel hou?

Bij de eerste constatering van het niet (volledig)naleven van deze maatregel krijgt u een waarschuwing. Daarna volgt na een vaststelling van een overtreding een gedwongen sluiting van een week.