



## ALGEMEEN

Vraag:

**Ik heb een vraag die niet wordt behandeld in dit Vraag & Antwoord document. Of het antwoord verwijst naar mijn vaste contactpersoon. Kan ik met mijn vraag bij deze contactpersoon terecht en hoe kan ik mijn vaste contactpersoon achterhalen/bereiken?**

Antwoord:

Uw vaste contactpersoon is de persoon binnen het Wijncollectief van wie u elke bestelronde de aankondigingen per mail ontvangt. Heeft u zijn contactgegevens niet bij de hand, dan kunt u deze ook terug vinden in onze app (helaas niet op onze website). Bij het openen van de app ziet u op de homepagina de knop 'Mijn Wijncollectief contactpersoon' waarmee u alle contactgegevens te zien krijgt. Let op: u moet ingelogd zijn om deze contactgegevens te raadplegen.

---

## KLANT WORDEN / REGISTRATIECODE NODIG

Vraag:

**Ik heb gehoord over het Wijncollectief en wil graag een bestelling plaatsen, maar ik heb geen registratiecode om een account aan te maken. Kunt u mij een registratiecode toesturen?**

Antwoord:

Dank voor uw interesse in het Wijncollectief. Wij zijn een besloten vereniging en groeien uitsluitend via vrienden en kennissen die reeds bij ons bestellen. U kunt een registratiecode opvragen bij de persoon die u geattendeerd heeft op ons bestaan.

---

Vraag:

**Ik heb een vriend/collega/familielid die ook graag bestelt bij het Wijncollectief. Kan ik de registratiecode doorsturen?**

Antwoord:

Bestaande klanten kunnen hun registratiecode inderdaad delen met anderen. Wij hechten aan het besloten karakter van ons Wijncollectief. Het is daarom zeker niet de bedoeling om een registratiecode in grote groepen of op sociale media te delen. Wij verzoeken u om uw vaste contactpersoon te informeren als u een registratiecode met anderen deelt.

---

## EXTRA BESTELLEN / BESTELLING AANPASSEN / BESTELRONDE DICHT

Vraag:

**Ik heb al een bestelling geplaatst, maar ik wil graag alsnog wat dozen toevoegen aan mijn reeds geplaatste order.**

Antwoord:

Als uw order is betaald dan wordt deze automatisch doorgezonden naar onze distributie partner. Extra dozen toevoegen is daardoor helaas niet mogelijk, ook niet als de levering nog moet plaatsvinden. U kunt desgewenst wel een tweede order plaatsen.

---

Vraag:

**Ik heb al een bestelling geplaatst, maar ik wil de bestelling wijzigen.**

Antwoord:

Als uw order is betaald dan wordt deze automatisch doorgezet naar onze distributie partner. Een lopende bestelling wijzigen is daarom niet mogelijk. Overleg met uw vaste contactpersoon als u de bestelling wilt annuleren en/of een nieuwe bestelling wilt plaatsen. Als u de bestelling annuleert zal uw vaste contactpersoon de restitutie via onze penningmeester in gang zetten.

---

Vraag:

**Ik wilde wijn bestellen maar zie dat de webshop gesloten is. Kan ik alsnog een order plaatsen op een andere manier?**

Antwoord:

Helaas is dit niet mogelijk. Het Wijncollectief werkt met vaste bestelrondes per jaar en na elke bestelronde gaat de shop enkele maanden dicht. Lees meer over hoe we werken op: <https://www.wijncollectief.nl/service/about/>

---

## LEVERING

Vraag:

**Waarom moet er altijd een meerderjarig persoon aanwezig zijn om de wijnen in ontvangst te nemen?**

Antwoord:

Dit heeft te maken met de nieuwe alcoholwet die sinds 1 juli 2021 van kracht is. Op het afleveradres moet altijd een meerderjarige aanwezig zijn om de bestelling in ontvangst te nemen. Afleveren in schuur, tuin of bij de burens is wettelijk niet meer toegestaan.

Noot:

Bij particuliere leveringen dient tevens een ID bewijs te worden overlegd en is de chauffeur wettelijk verplicht om geboortedatum en laatste 5 cijfers van het ID bewijs te noteren (zelfs indien de ontvanger overduidelijk meerderjarig is). Als dit niet mogelijk blijkt dan zal de chauffeur uw bestelling retour nemen. Eventuele meerkosten voor een hernieuwde afleverpoging kunnen hierbij in rekening worden gebracht.

---

Vraag:

**Ik heb een bestelling geplaatst. Wanneer worden de wijnen geleverd?**

Antwoord:

Sinds enkele bestelrondes kunt u zelf een bezorgdatum doorgeven aan onze distributeur. In de bevestigingsmail van uw bestelling staat meer uitleg en een link naar een speciale website om de gewenste bezorgdatum door te geven.

Indien u de bevestigingsmail niet (meer) heeft, checkt u dan uw spamfolder of ga naar <https://bezorgen.wijncollectief.nl/>. Via deze website kunt u, tot maximaal 24 uur na bestellen, zelf een bezorgdatum kiezen en doorgeven aan onze distributeur.

---

Vraag:

**Ik heb een bestelling geplaatst maar kan geen bezorgdatum (meer) kiezen. Wanneer komt mijn bestelling nu?**

Antwoord:

De link waarmee u zelf een bezorgdatum kunt doorgeven aan onze distributeur is 24 uur geldig, gerekend vanaf moment van bestellen. Als u geen bezorgdatum hebt doorgegeven binnen deze 24 uur, dan wordt u binnen 3 weken gebeld door onze distributeur voor het maken van een bezorgafpraak.

Wilt u (eerder) weten wanneer u de levering kunt verwachten? Dan kunt u het beste zelf rechtstreeks contact opnemen met onze distributeur: WDC Verhoeven, tel: 013-5942430.

Kan uw vraag niet naar tevredenheid worden opgelost, laat het uw vaste Wijncollectief contactpersoon dan svp weten.

Goed om te weten: onze distributeur streeft ernaar om binnen drie weken (na afloop van de verkoopronde) alle bestellingen te hebben uitgeleverd. Het Wijncollectief steekt op logistiek vlak anders in elkaar dan een 'normale' webshop. Lees meer hierover op <https://www.wijncollectief.nl/service/shipping-returns/>

---

Vraag:

**Waarom duurt levering langer dan bij een gewone webshop?**

Antwoord:

Het Wijncollectief is allesbehalve een 'gewone webwinkel'. Geen winstoogmerk, een besloten karakter en volledig afhankelijk van de inzet van vrijwilligers - de leden van ons collectief. Dit alles met als doel om fantastische wijnen te kunnen bieden voor een ongeëvenaarde prijs.

Deze opzet betekent ook dat bestellingen zo efficiënt mogelijk worden uitgeleverd door onze distributiepartner WDC Verhoeven. U kiest bij voorkeur zelf uw bezorgdatum en anders wordt u binnen drie weken na uw bestelling gebeld door onze distributeur voor het maken van een afleverafpraak.

---

Vraag:

**Ik heb al een bezorgafpraak gemaakt/gekozen maar die datum komt toch niet goed uit. Wat nu?**

Antwoord:

Heeft u vragen over een gemaakte leveringsafpraak of wilt u een andere bezorgdatum afspreken? Dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze distributeur: WDC Verhoeven, tel: 013-5942430.

---

Vraag:

**Rond welk tijdstip wordt er geleverd? Ik heb al een bezorgafpraak gemaakt/gekozen maar nog geen concreet tijdstip.**

Antwoord:

Op de dag voorafgaand aan levering ontvangt u van onze distributeur een email met tijdsindicatie. In deze mail zit een track & trace code waarmee u de levering kunt volgen.

Heeft u deze mail niet ontvangen (ook niet in uw spamfolder)? Dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze distributeur: WDC Verhoeven, tel: 013-5942430.

---

## BREUK / VERKEERDE FLES GELEVERD

Vraag:

**Ik heb mijn wijnbestelling ontvangen maar er is iets mis (breuk, ontbrekende doos, verkeerde fles, etc.).**

Antwoord:

Vervelend dat dit is gebeurd. Bij een ontbrekende doos verzoeken wij u de aflever/pakbon te controleren. Soms kan een wijn niet direct worden geleverd en staat deze ook niet op de pakbon. De betreffende wijn wordt dan nageleverd.

Mocht een fles kapot zijn gegaan tijdens het transport of de bestelling toch incompleet blijken, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze distributeur WDC Verhoeven (tel. 013-5942430) om dit recht te zetten. We stellen het op prijs als u hiervan melding maakt bij uw vaste contactpersoon.

Excuses voor het ongemak!

---

## BETALING MISLUKT / GEEN BEVESTIGING ONTVANGEN

Vraag:

**Ik heb een bestelling geplaatst maar de betaling is mislukt. Hoe kan ik mijn order alsnog betalen?**

Antwoord:

Als uw betaling is mislukt dan verzoeken wij u in te loggen via onze webwinkel (niet in de app maar via [www.wijncollectief.nl](http://www.wijncollectief.nl)). Klik op "Mijn account", waarna u al uw bestellingen inclusief de niet-betaalde facturen ziet staan. Klik op "Bekijken" om uw factuur te openen en klik vervolgens op de knop "nu betalen" (onderaan de factuurdetails) en volg de stappen.

Graag ontvangen wij van u bericht zodra de betaling alsnog is geslaagd. Dan zorgen wij ervoor dat onze distributeur uw bestelling zo spoedig mogelijk uitlevert.

---

Vraag:

**Ik heb een bestelling geplaatst en betaald, maar ik heb geen bestelbevestiging ontvangen in mijn mailbox.**

Antwoord:

Het kan soms voorkomen dat onze bevestigingsmails in een spamfolder terecht komen. Controleert u deze folder in uw mailprogramma en voeg zo nodig onze mailadressen (eindigend op @wijncollectief.nl) toe aan uw lijst met veilige afzenders.

---

Vraag:

**Ik zie dat de betaling is afgeschreven maar de status (in mijn bestelhistorie) geeft aan dat er nog niet is betaald.**

Antwoord:

Als de betaling wel is geslaagd, maar niet als zodanig is verwerkt, dan verzoeken wij u om dit door te geven aan uw vaste contactpersoon bij het Wijncollectief. Hij zal met onze penningmeester onderzoeken waardoor dit heeft kunnen gebeuren en zorgdragen voor eventuele restitutie.

---

Vraag:

**Ik heb een bestelling geplaatst maar ik zie dat het afleveradres niet klopt. Hoe kan ik dit aanpassen?**

Antwoord:

Geef voor lopende bestellingen zo spoedig mogelijk uw nieuwe adres zelf rechtstreeks door aan onze distributeur WDC Verhoeven (tel. 013-5942430). We stellen het op prijs als u hiervan melding maakt bij uw vaste contactpersoon.

Let op:

Voor toekomstige bestellingen dient u het bezorgadres (en eventueel uw factuuradres) via de app of website te updaten onder 'mijn account' (klik in de app links bovenin op uw naam, in het linker navigatiemenu).

---

Vraag:

**Ik ben verhuisd, mijn mailadres is gewijzigd of ik wil iets anders aanpassen in mijn account (bijvoorbeeld mijn telefoonnummer).**

Antwoord:

Al uw persoonlijke gegevens, die ook worden gebruikt voor het administreren en afleveren van uw bestelling, kunt u wijzigen in de app/website onder 'mijn account'.

Gebruikt u de app? Klik in de app links bovenin op uw naam, in het linker navigatiemenu.

---

Vraag:

**Ik ben mijn wachtwoord vergeten en kan niet meer inloggen. Hoe kan ik mijn wachtwoord resetten?**

Antwoord:

Ga naar <https://www.wijncollectief.nl/account/password/> en vul uw mailadres in. U ontvangt dan een link waarmee u het wachtwoord opnieuw kunt instellen.

Is het mailadres niet meer geldig of ontvangt u geen link (ook niet in de spamfolder)? Stuur dan een bericht naar uw vaste contactpersoon om het mailadres door onze secretaris handmatig te laten aanpassen in onze administratie.

