



Retour & Omruilservice

Retour & Omruilservice – MadMinds Workshop
Laatst bijgewerkt: 4-2-2026

Bij MadMinds Workshop staat klanttevredenheid centraal. We streven naar een transparant en eerlijk retourbeleid dat voldoet aan de geldende wetgeving (o.a. artikel 6:230o t/m 6:230v BW). Hieronder lees je hoe en wanneer je kunt retourneren of omruilen.

1. Retouren

1.1 Termijn en melding

Je hebt het recht om producten uit voorraad (niet op maat gemaakt) binnen **14 kalenderdagen** na ontvangst te retourneren. Dit heet het herroepingsrecht.

- Retourmelding moet **schriftelijk** gebeuren via info@madmindsworkshop.com, onder vermelding van je bestelnummer.
- Je hoeft **geen reden** voor retournering op te geven.
- Na melding heb je nog **14 dagen** om het product retour te sturen.

1.2 Voorwaarden voor een geldige retour

Een retourzending wordt uitsluitend geaccepteerd als geldige herroeping wanneer aan **alle** onderstaande voorwaarden is voldaan:

- Het product is ongebruikt, onbeschadigd en verkeert in originele staat.
- De originele verpakking is onbeschadigd, compleet en geschikt voor herverkoop.
- Alle bijgeleverde onderdelen, accessoires, labels en documentatie zijn volledig aanwezig.
- Het product valt niet onder één van de wettelijke of contractuele uitsluitingen zoals genoemd in artikel 1.4.

Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, is er geen sprake van een geldige herroeping.

1.2a Ongeldige retourzendingen

Indien een retourzending niet voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in artikel 1.2, of valt onder de uitsluitingen van artikel 1.4, wordt deze aangemerkt als een **ongeldige retourzending** en geldt het herroepingsrecht niet.

In dat geval behouden wij ons het recht voor om:

- De retourzending te weigeren, of
- Het product, op verzoek van de klant, terug te sturen.

Alle kosten en risico's die voortvloeien uit een ongeldige retourzending, waaronder retour-en (eventuele) terugzendkosten, zijn volledig voor rekening van de klant.

Indien de klant binnen 14 kalenderdagen na onze melding geen instructies geeft over terugzending, behouden wij ons het recht voor het product op te slaan. Eventuele opslagkosten kunnen in rekening worden gebracht.

Indien de klant vervolgens binnen 30 kalenderdagen na onze melding alsnog geen instructies geeft en/of geen betaling verricht, behouden wij ons het recht voor het product definitief af te voeren (waaronder vernietiging), zonder verdere aansprakelijkheid.

1.3 Verzendkosten en risico

Bij een geldige herroeping zijn de kosten en het risico van de retourzending voor rekening van de klant, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Indien de retourzending het gevolg is van een fout van onze kant, zoals levering van een verkeerd artikel of aantoonbare transportschade, vergoeden wij na beoordeling de redelijkerwijs gemaakte retourkosten.

Bij een ongeldige retourzending zoals bedoeld in artikel 1.2a zijn alle kosten en risico's die voortvloeien uit de retourzending en eventuele terugzending naar de klant volledig voor rekening van de klant.

1.4 Uitsluitingen van herroepingsrecht

Conform artikel 6:230p BW is het herroepingsrecht uitgesloten voor de volgende producten en diensten:

- **Maatwerk:**
Artikelen die op verzoek van de klant zijn aangepast of vervaardigd, zoals custom props, aangepaste kostuums of andere producten die specifiek volgens klantspecificatie zijn gemaakt.
- **Hygiënisch verzegelde producten:**
Producten die om redenen van hygiëne of gezondheid niet geschikt zijn om te worden teruggezonden, zoals SFX-bloed, cosmetica of vergelijkbare producten, indien de verzegeling na levering is verbroken of beschadigd (artikel 6:230p sub f BW).
Onder verzegeling verstaan wij onder andere: een hygiënesticker, dopzegel, seal, krimpfolie of andere zichtbare sluiting die bedoeld is om gebruik vóór opening uit te sluiten.
Gebruik of testen van deze producten wordt aangemerkt als ingebruikname en leidt tot het vervallen van het herroepingsrecht.
- **Kort houdbare producten:**
Producten met een beperkte houdbaarheid, waaronder mondveilig SFX-bloed en vergelijkbare artikelen. Deze producten zijn volledig uitgesloten van retour, ongeacht of de verpakking is geopend (artikel 6:230p sub g BW).
- **Diensten:**
Diensten zoals Assisted Shopping, indien de klant bij opdracht uitdrukkelijk heeft ingestemd met directe uitvoering vóór afloop van de herroepingstermijn en daarbij heeft verklaard afstand te doen van het herroepingsrecht (artikel 6:230p sub d BW).

Retourzendingen van producten die onder bovenstaande uitsluitingen vallen, worden geweigerd, tenzij sprake is van een **aantoonbare fabricagefout of transportschade**.

Indien de verzegeling bij ontvangst aantoonbaar beschadigd is door transport, dient dit **binnen 48 uur na ontvangst** schriftelijk te worden gemeld (bij voorkeur met foto's). Wij beoordelen in dat geval of vervanging of een passende oplossing mogelijk is.

1.5 Terugbetaling

Bij een **geldige herroeping** betalen wij het door de klant betaalde aankoopbedrag terug binnen **14 kalenderdagen** na ontvangst van de geretourneerde producten, of nadat is aangetoond dat de producten zijn teruggezonden, afhankelijk van welk moment eerder valt.

De terugbetaling vindt plaats via **dezelfde betaalmethode** als waarmee de oorspronkelijke betaling is verricht, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Wij behouden ons het recht voor om:

- De terugbetaling op te schorten totdat wij de geretourneerde producten hebben ontvangen, en
- Een **waardevermindering** in mindering te brengen indien het product is gebruikt, beschadigd of onvolledig is geretourneerd, voor zover deze waardevermindering het gevolg is van gebruik dat verder gaat dan nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.

Bij een **ongeldige retourzending** zoals bedoeld in artikel 1.2a vindt **geen terugbetaling** plaats.

Indien een retourzending wordt geweigerd of niet voor herroeping in aanmerking komt, en de klant verzoekt om terugzending van het product, geschiedt dit uitsluitend na ontvangst van de bijbehorende verzendkosten.

2. Omruilen

2.1 Algemeen

Omruilen is een **service** van MadMinds Workshop en geen wettelijk recht. Omruilen is uitsluitend mogelijk onder de voorwaarden hieronder en na schriftelijke bevestiging door ons. Omruilverzoeken moeten schriftelijk worden ingediend via info@madmindsworkshop.com, onder vermelding van het bestelnummer en het gewenste vervangende product.

2.2 Voorwaarden en termijnen

Voor omruilen gelden dezelfde voorwaarden als voor een geldige herroeping zoals genoemd in artikel **1.2**. Omruilverzoeken moeten binnen **14 kalenderdagen na ontvangst** worden gemeld. Na onze bevestiging dient het product binnen **14 kalenderdagen** te worden teruggezonden.

2.3 Verzendkosten en risico

De kosten en het risico van verzending zijn conform artikel **1.3**, met dien verstande dat bij omruilen zowel de retourzending als het toezenden van het vervangende product voor rekening van de klant zijn, tenzij sprake is van een fout van onze kant.

2.4 Weigering en ongeldige omruilzendingen

Zendingen die niet voldoen aan artikel **1.2** of vallen onder de uitsluitingen van artikel **1.4** kunnen worden geweigerd en worden behandeld als ongeldige retourzendingen conform artikel **1.2a**.

2.5 Maatwerk

Omruilen van maatwerk is uitsluitend mogelijk bij aantoonbare fouten aan onze zijde. In dat geval bepalen wij of herstel of vervanging wordt toegepast. Wijzigingen in wensen na akkoord op specificaties kunnen extra kosten met zich meebrengen.

3. Duurzaam retourbeleid

MadMinds Workshop streeft naar een verantwoord en duurzaam gebruik van materialen en productiemiddelen. Wij beperken retourstromen door:

- Het verstrekken van duidelijke productinformatie;
- Het aanbieden van begeleiding vooraf via maatwerkadvies en onze Assisted Shopping-dienst;
- Het inzetten op hergebruik, reparatie en creatieve oplossingen waar mogelijk.

Door vooraf samen tot een passende keuze te komen, voorkomen wij onnodige retourzendingen, verspilling van materialen en extra transportbewegingen. Dit draagt bij aan een duurzamere cosplay- en maker-community.

Duurzaamheid vormt echter **geen beperking van wettelijke rechten**, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in dit document of in onze Algemene Voorwaarden.

4. Vragen of twijfel?

Bij vragen, twijfel over retour- of omruilmogelijkheden, of onduidelijkheid over de toepassing van dit beleid, verzoeken wij je **altijd eerst contact met ons op te nemen** voordat je producten retourneert of verzendt.

Contact verloopt via: info@madmindsworkshop.com

Wij streven ernaar om klachten en vragen zorgvuldig en in overleg op te lossen.

Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, is het Nederlands recht van toepassing en zijn de bepalingen uit onze **Algemene Voorwaarden** leidend.

5. Samenloop met Algemene Voorwaarden

Dit Retour- & Omruilbeleid vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van MadMinds Workshop en maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

In geval van tegenstrijdigheden tussen dit Retour- & Omruilbeleid en de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:

- Voor onderwerpen die betrekking hebben op retouren, omruilen, herroeping, uitsluitingen, behandeling van ongeldige zendingen, verzegeling/hygiëne, kostenverdeling en terugbetalingen, prevaleren de bepalingen uit dit Retour- & Omruilbeleid.
- Voor alle overige onderwerpen prevaleren de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden.

Indien naast deze documenten nog productspecifieke of dienstspecifieke voorwaarden van toepassing zijn, prevaleert de bepaling die het meest specifiek betrekking heeft op de betreffende situatie.

6. Wijzigingen

MadMinds Workshop behoudt zich het recht voor dit Retour- & Omruilbeleid te wijzigen. De op het moment van bestellen geldende versie is van toepassing op de overeenkomst.