



Retour & Omruilservice

Retour- & Omruilservice – MadMinds Workshop

Laatst bijgewerkt: 26 juni 2025

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. Retourneren

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 geaccepteerd als aan **alle** onderstaande voorwaarden is voldaan:

- Het product is ongebruikt, onbeschadigd en in originele staat.
- De verpakking is onbeschadigd en compleet.
- Alle bijgeleverde onderdelen, labels en accessoires zijn aanwezig.
- Het product valt **niet** onder één van de wettelijke of contractuele uitzonderingen (zie artikel 1.4).

1.3 Verzendkosten en risico

- De kosten en het risico van retourzending zijn voor rekening van de klant.
- Bij een fout van onze kant (verkeerd artikel, transportschade) vergoeden wij na beoordeling de retourkosten.

1.4 Uitsluitingen van herroepingsrecht

Conform artikel 6:230p BW zijn de volgende producten uitgesloten van retour:

- **Maatwerk:** artikelen die op verzoek zijn aangepast of vervaardigd (bijv. custom props, aangepaste kleding).
- **Hygiënisch verzegelde producten:** zoals SFX-bloed of cosmetica, wanneer de verzegeling na levering is verbroken (artikel 6:230p sub f BW).
- **Kort houdbare producten:** zoals mondveilig SFX-bloed of andere producten met een beperkte houdbaarheid. Deze producten zijn volledig uitgesloten van retour, **ongeacht of de verpakking is geopend** (artikel 6:230p sub g BW).
- **Diensten zoals Assisted Shopping**, indien de klant bij opdracht expliciet heeft ingestemd met directe uitvoering vóór afloop van de herroepingstermijn (artikel 6:230p sub d BW).

Retourzendingen van uitgesloten producten worden geweigerd, tenzij sprake is van een aantoonbare fabricagefout of transportschade.

1.5 Terugbetaling

Bij een geldige retour:

- Storten wij het aankoopbedrag terug binnen **14 dagen na ontvangst van het geretourneerde product**, via dezelfde betaalmethode.
- Bij fout aan onze zijde vergoeden wij tevens de retourkosten.
- Bij onvolledige of beschadigde retouren kunnen kosten in mindering worden gebracht.

2. Omruilen

2.1 Voorraadproducten

Omruilen is mogelijk als:

- Het artikel zich in ongebruikte, onbeschadigde en originele staat bevindt;
- Het gewenste vervangende product op voorraad is.

Omruilverzoeken dien je binnen 14 kalenderdagen na ontvangst per e-mail te melden. Wij bevestigen of omruilen mogelijk is.

2.2 Maatwerk

Omruil van maatwerkartikelen is **uitsluitend** mogelijk bij aantoonbare fouten aan onze zijde. Extra kosten voor reproductie of materiaal kunnen in rekening worden gebracht.

3. Duurzaam retourbeleid

Wij zetten ons in voor het beperken van retourstromen en materiaalverspilling. Via heldere productinformatie, begeleiding op maat en onze **Assisted Shopping-dienst** helpen we klanten vooraf bij het maken van een passende keuze. Zo voorkomen we onnodige retourzendingen en dragen we bij aan een duurzamere cosplay-community.

4. Vragen of twijfel?

Neem gerust contact met ons op via info@madmindsworkshop.com of via het [contactformulier](#). Wij denken graag met je mee over de beste oplossing.

Belangrijk:

Voor de volledige juridische bepalingen verwijzen wij naar onze [Algemene Voorwaarden](#).