LEONIE ERENSTEIN | LOVE & DATING EXPERT

THE LOVE LAB

Algemene *voorwaarden*

Versie november 2026

ARTIKEL 1

Partijen en begrippen

1.1 Klant: de persoon of personen aan wie The Love Lab haar diensten verleent.

1.2 The Love Lab: de onderneming van Leonie Erenstein, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76262677, btw-id NL003066103B94, gevestigd aan de Cees Laseurlaan 67, 2597 GA Den Haag, bereikbaar via hello@thelovelab.nl. The Love Lab levert diensten op het gebied van advisering over persoonlijke ontwikkeling, persoonlijke coaching en het aantrekken van gezonde (liefdes)relaties, in de vorm van (online) programma's, trainingen, workshops, persoonlijke coaching, en berichten zoals blogs, podcasts en video's via social media, mailinglijsten en haar website(s).

1.3 Opdrachtgever: de persoon of instantie, of haar eventuele rechtsopvolger(s), die The Love Lab een opdracht heeft gegeven. De opdrachtgever is, tenzij schriftelijk anders afgesproken, degene die de afgesproken prijs betaalt. De opdrachtgever (de te factureren partij) en de klant (zij die de dienst ervaart) kunnen dezelfde persoon zijn, maar dat hoeft niet.

1.4 Consument: een klant of opdrachtgever die een natuurlijk persoon is en niet handelt voor een beroep of bedrijf.

1.5 Online programma: een digitaal programma van The Love Lab met bijvoorbeeld video's, werkboeken, een community en/of live sessies, dat online toegankelijk is. Voorbeelden zijn Become the One en Doorbreek je patroon in 3 dagen.

1.6 Derden: The Love Lab kan haar diensten (mede) leveren met hulp van door haar ingeschakelde derden. The Love Lab kan de omvang en samenstelling van haar team wijzigen als dat nodig is voor een goede uitvoering of de continuïteit van haar dienstverlening.

1.7 Opdrachtsom: het totaalbedrag van de opdracht zoals afgesproken in de getekende opdrachtbevestiging, de bestelling via de website of checkout, of de door de opdrachtgever geaccepteerde offerte of het programmavoorstel.

ARTIKEL 2

Toepasselijkheid van deze voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten en producten door of namens The Love Lab, voor zover daar niet uitdrukkelijk en schriftelijk van is afgeweken.

2.2 Deze voorwaarden gelden ook als The Love Lab voor de uitvoering van de opdracht derden inschakelt.

2.3 The Love Lab mag deze voorwaarden wijzigen. Een nieuwe versie geldt voor bestellingen en opdrachten vanaf het moment dat zij op de website is gepubliceerd. Voor een lopende overeenkomst blijft de versie gelden die van toepassing was op het moment van bestellen.

2.4 Als een of meer bepalingen van deze voorwaarden niet geldig zijn, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen spreken dan een vervangende bepaling af die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling ligt.

2.5 Is de klant een consument, dan gaan dwingende regels uit het consumentenrecht altijd voor op deze voorwaarden.

ARTIKEL 3

Aanbiedingen en het geven van de opdracht

3.1 Offertes van The Love Lab zijn 30 dagen geldig vanaf de datum op de offerte en zijn vrijblijvend. The Love Lab is niet gebonden aan een offerte die niet binnen 30 dagen schriftelijk is geaccepteerd.

3.2 Offertes zijn gebaseerd op de informatie die de (toekomstige) opdrachtgever aan The Love Lab geeft. De opdrachtgever geeft alle informatie die van belang is voor de offerte en de uitvoering van de opdracht. Blijkt die informatie onjuist of onvolledig, dan mag The Love Lab de opdrachtsom in overleg aanpassen.

3.3 Een opdracht komt tot stand door:

- een bestelling via de website, checkout of andere (social media) kanalen van The Love Lab, en/of
- het ondertekend terugsturen van een overeenkomst van The Love Lab, en/of
- een schriftelijk of per mail gegeven akkoord op een (digitale) offerte of opdrachtbevestiging. Een geaccepteerde offerte geldt ook als opdrachtbevestiging.

3.4 Ontbreekt een ondertekende opdrachtbevestiging, overeenkomst of offerte, dan gelden deze voorwaarden en de afspraken uit de offerte of opdrachtbevestiging toch zodra The Love Lab met de levering is begonnen.

3.5 Een opdracht die uit meerdere delen bestaat, verplicht The Love Lab niet om een deel uit te voeren voor een evenredig deel van de opdrachtsom. Is uitvoering in delen gewenst, dan worden daar aparte afspraken over gemaakt.

ARTIKEL 4

Tussentijdse wijziging van de opdracht

4.1 Wil de opdrachtgever de opdracht of de uitvoering tussentijds wijzigen, dan voert The Love Lab de gewenste aanpassingen door als dat mogelijk is. Leidt dat tot kosten boven de oorspronkelijke opdrachtsom, dan meldt The Love Lab dat vooraf. Na akkoord van de opdrachtgever worden deze kosten als meerwerk gefactureerd.

ARTIKEL 5

Duur en afsluiting van de opdracht

5.1 De duur van de opdracht hangt af van de vorm van coaching, training of advisering en wordt zo veel mogelijk vooraf afgesproken. Waar mogelijk wordt een inschatting gegeven van de duur en het aantal sessies, gesprekken en/of bijeenkomsten.

5.2 Na afloop van de opdracht kan de klant geen aanspraak meer maken op onderdelen die niet zijn gebruikt, zoals overgebleven coachinguren.

5.3 Bij een online programma staat bij het aanbod hoe lang de klant toegang heeft. Bij Become the One is dat 6 maanden volledige toegang vanaf de aankoop. Na afloop van deze periode vervalt de toegang tot het lesmateriaal en de community.

ARTIKEL 6

Tussentijdse beëindiging van de opdracht

6.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen als een van hen van mening is dat de opdracht niet meer kan worden uitgevoerd zoals afgesproken. Dit besluit wordt onderbouwd, schriftelijk en tijdig aan de andere partij meegedeeld.

6.2 Stopt de opdrachtgever voortijdig om een andere reden dan nalatigheid van The Love Lab, dan blijft de volledige opdrachtsom verschuldigd en vindt er geen terugbetaling plaats. Dit geldt niet als de klant gebruikmaakt van het herroepingsrecht (artikel 12) of de niet goed geld terug-garantie (artikel 13).

6.3 The Love Lab mag de opdracht alleen voortijdig beëindigen als zij door omstandigheden die haar niet zijn toe te rekenen de opdracht in redelijkheid niet kan afmaken. The Love Lab heeft dan recht op betaling van de werkzaamheden die zij tot dat moment heeft uitgevoerd.

ARTIKEL 7

Verplichtingen van de opdrachtgever

7.1 De opdrachtgever zorgt ervoor dat het afgesproken aantal deelnemers ook echt deelneemt. Nemen er minder mensen deel dan afgesproken, dan blijft de volledige opdrachtsom verschuldigd.

7.2 Kan een deelnemer door onvoorziene omstandigheden niet deelnemen, dan kan haar plek na overleg met en toestemming van The Love Lab door iemand anders worden ingenomen. Lukt dat niet, dan blijft de volledige opdrachtsom verschuldigd, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken.

7.3 De opdrachtgever geeft alle informatie, documenten en gegevens die The Love Lab nodig heeft om de opdracht uit te voeren. Vraagt The Love Lab daarom, dan zorgt de opdrachtgever op haar locatie kosteloos voor een werkruimte met goede internetfaciliteiten.

7.4 De opdrachtgever kan alleen derden bij de uitvoering betrekken na voorafgaande schriftelijke toestemming van The Love Lab.

ARTIKEL 8

Verplichtingen van The Love Lab

8.1 The Love Lab voert haar dienstverlening naar beste vermogen uit. Zij heeft een inspanningsverplichting. Dat betekent dat The Love Lab niet garandeert dat de dienstverlening tot een bepaald resultaat leidt, zoals het vinden van een partner.

ARTIKEL 9

Tarieven, kosten en prijzen

9.1 In het aanbod of de offerte van The Love Lab staat duidelijk welke tarieven en kosten in rekening worden gebracht.

9.2 Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw en inclusief alle verplichte kosten. Prijzen voor zakelijke klanten zijn exclusief btw. Andere kosten, zoals reiskosten, worden alleen in rekening gebracht als dat vooraf is afgesproken.

9.3 Is er geen vaste prijs afgesproken, dan wordt het tarief bepaald op basis van de werkelijk bestede uren. In de offerte staat een inschatting van het aantal uren. Is meer tijd nodig, dan meldt The Love Lab dat tijdig vooraf. Het uiteindelijke bedrag wordt berekend met het gebruikelijke uurtarief van The Love Lab.

9.4 The Love Lab mag haar tarieven aanpassen. Aangepaste tarieven gelden niet voor een overeenkomst die al is gesloten, tenzij dit vooraf is afgesproken.

ARTIKEL 10

Annuleringsvoorwaarden

10.1 Wordt een afspraak, sessie of bijeenkomst om redenen die niet aan The Love Lab zijn toe te rekenen niet afgenomen op het afgesproken tijdstip, dan gelden de volgende annuleringskosten (percentage van het afgesproken tarief):

	Niet verschenen	Tot 24 uur vooraf	Tot 48 uur vooraf	T/m 7 dagen vooraf	T/m 14 dagen vooraf	Meer dan 14 dagen
Workshop, training, masterclass (particulier)	100%	100%	100%	50%	25%	0%
Workshop, training, masterclass (zakelijk)	100%	100%	100%	100%	25%	0%
Coachingsessie (onderdeel van traject)	100%	100%	50%	25%	0%	0%
Coachingsessie (losse sessie)	100%	100%	50%	25%	0%	0%
Coachingsessie (groepstraject)	100%	100%	50%	50%	0%	0%
Intakesessie (betaald)	100%	100%	100%	25%	0%	0%

	Niet verschenen	Tot 24 uur vooraf	Tot 48 uur vooraf	T/m 7 dagen vooraf	T/m 14 dagen vooraf	Meer dan 14 dagen
Evenement	100%	100%	100%	100%	50%	0%
Coachingsessie langer dan 1,5 uur	100%	100%	100%	50%	25%	0%

10.2 Annuleren gaat schriftelijk of per mail via hello@thelovelab.nl. De gratis intake kan kosteloos worden verzet of geannuleerd.

10.3 Voorbeelden:

- Een deelnemer annuleert op dinsdag een workshop die op vrijdag plaatsvindt. De annuleringskosten zijn 100%.
- Een losse coachingsessie wordt 4 dagen van tevoren geannuleerd. De annuleringskosten zijn 25% van het afgesproken tarief.
- Een coachingsessie die onderdeel is van een traject wordt 10 dagen van tevoren geannuleerd. Er zijn geen annuleringskosten.

ARTIKEL 11

Facturering en betaling

11.1 Met het accepteren van de offerte of het doen van een bestelling ontstaat de verplichting tot betaling, ook als niet het hele traject of programma wordt doorlopen. Dit geldt niet bij gebruik van het herroepingsrecht (artikel 12) of de niet goed geld terug-garantie (artikel 13). The Love Lab mag om een aanbetaling vragen. Diensten op basis van een uurtarief worden maandelijks achteraf gefactureerd. The Love Lab mag de werkzaamheden opschorten tot de (volgende) betaling binnen is.

11.2 The Love Lab stuurt een digitale factuur. Zij mag het hele bedrag in één keer factureren of in termijnen. Ook kan worden afgesproken dat (een deel van) de opdrachtsom als voorschot wordt gefactureerd.

11.3 Ontstaat er meerwerk door gewijzigde wensen of omstandigheden, dan ontvangt de klant hiervoor een aparte factuur. Meerwerk wordt vooraf gemeld, alleen na overleg uitgevoerd en berekend op basis van het gebruikelijke uurtarief.

11.4 Betaling gebeurt vóór de vervaldatum op de factuur. Dat is binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders afgesproken of op de factuur vermeld. Bestellingen via de website of checkout worden direct bij het bestellen betaald.

11.5 Wordt niet op tijd betaald, dan mag The Love Lab de opdracht of de toegang tot een online programma opschorten tot de betaling binnen is.

11.6 Bij betaling in termijnen blijft de volledige opdrachtsom verschuldigd, ook als de klant tussentijds stopt. Dit geldt niet bij gebruik van het herroepingsrecht of de niet goed geld terug-garantie. Wordt een termijn niet op tijd betaald, dan mag The Love Lab het resterende bedrag in één keer opeisen.

11.7 Betaling in termijnen kan alleen als The Love Lab daarmee akkoord is, bijvoorbeeld omdat de termijnoptie in de checkout wordt aangeboden.

11.8 Is de klant een consument en betaalt zij niet op tijd, dan stuurt The Love Lab eerst een kosteloze herinnering met een betaaltermijn van 14 dagen. Wordt dan nog niet betaald,

dan is de consument de wettelijke rente en de wettelijke incassokosten verschuldigd. Is de klant een zakelijke klant, dan is zij na de vervaldatum zonder herinnering in verzuim en zijn de wettelijke handelsrente en de werkelijke incassokosten verschuldigd.

11.9 Bij liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn alle vorderingen van The Love Lab direct opeisbaar.

ARTIKEL 12

Herroepingsrecht (14 dagen bedenktijd)

12.1 Koopt een consument online, via de website of de checkout van The Love Lab, dan heeft zij 14 dagen bedenktijd. De bedenktijd gaat in op de dag van de aankoop.

12.2 Binnen de bedenktijd kan de consument de overeenkomst zonder opgave van reden ontbinden. Zij stuurt daarvoor een mail naar hello@thelovelab.nl met haar naam, de datum van aankoop en het gekochte product. Ze mag hiervoor ook het wettelijke modelformulier voor herroeping gebruiken.

12.3 The Love Lab betaalt het volledige bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van de melding terug, via dezelfde betaalmethode als waarmee is betaald. Er worden geen kosten ingehouden.

12.4 Bij persoonlijke coaching (zoals het 1-op-1-traject) die op uitdrukkelijk verzoek van de consument al binnen de bedenktijd is gestart, betaalt de consument bij herroeping een evenredig deel van de opdrachtsom voor wat tot dat moment al is geleverd.

12.5 Na herroeping vervalt de toegang tot het online programma en de bijbehorende community.

ARTIKEL 13

Niet goed geld terug-garantie

13.1 Voor het online programma Become the One geldt een niet goed geld terug-garantie van 14 dagen na aankoop.

13.2 Voel je het binnen 14 dagen niet? Stuur dan een mail naar hello@thelovelab.nl. Je hoeft geen reden op te geven. Je krijgt het volledige betaalde bedrag terug, zonder administratiekosten, binnen 14 dagen na je mail.

13.3 Betaal je in termijnen, dan krijg je de al betaalde termijnen terug en vervallen de openstaande termijnen.

13.4 Na terugbetaling vervalt je toegang tot het programma en de community.

13.5 Deze garantie komt bovenop je wettelijke rechten als consument en beperkt die niet.

ARTIKEL 14

Aansprakelijkheid

14.1 The Love Lab is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van The Love Lab.

14.2 De aansprakelijkheid van The Love Lab is in alle gevallen beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat voor de betreffende opdracht is gefactureerd en betaald.

ARTIKEL 15

Intellectueel eigendom

15.1 Op alle door The Love Lab ontwikkelde documenten en materialen rust auteursrecht. Dit geldt voor de dienstverlening en voor al het gebruikte lesmateriaal, zoals video's, werkboeken, audio en teksten.

15.2 Alles wat The Love Lab ontwikkelt en/of gebruikt voor de uitvoering van de opdracht is en blijft eigendom van The Love Lab. De klant mag het materiaal alleen voor eigen gebruik gebruiken. Delen, kopiëren, doorverkopen of openbaar maken kan alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van The Love Lab. Inloggegevens van een online programma zijn persoonlijk en mogen niet met anderen worden gedeeld.

ARTIKEL 16

Privacy en geheimhouding

16.1 The Love Lab houdt alles wat zij over haar klant en opdrachtgever te weten komt geheim. Gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij dat nodig is voor de uitvoering van de opdracht of wettelijk verplicht is.

16.2 The Love Lab verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoe zij dat doet, staat in de privacyverklaring op thelovelab.nl.

ARTIKEL 17

Bijzondere bepalingen

17.1 The Love Lab mag deelnemers van een training, workshop, programma of community die door hun gedrag het normale verloop verstoren, direct uitsluiten van verdere deelname. De uitsluiting wordt (eventueel achteraf) schriftelijk en met reden meegedeeld en ontslaat de opdrachtgever niet van de betalingsverplichting.

17.2 Klachten kunnen per mail worden gestuurd naar hello@thelovelab.nl. The Love Lab reageert binnen 14 dagen.

17.3 Op alle overeenkomsten met The Love Lab is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Een consument kan ook kiezen voor de rechter van haar eigen woonplaats.