

## ALGEMENE VOORWAARDEN SERVICEVERLENING CINQUIÈME SENS NORTHERN EUROPE

www.5sne.com (de "Website") wordt gevoerd door Cinquième Sens Northern Europe (hierna te noemen, "5SNE"), een dochteronderneming (brancheorganisatie) van een Nederlandse onderneming opererend onder de rechtsvorm van zelfstandig ondernemer te at Hagedisweide 26, 3437VR Nieuwegein, met btw-nummer NL251178663B02. Deze Website bevat een openbare omgeving (waar u algemene informatie omtrent de Serviceverlening van 5SNE aantreft) en een privé-omgeving (alleen bedoeld voor 5SNE).

### Door 5SNE te leveren producten en Services

5SNE biedt educatieve en culturele Services (de "Services"). Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn Educatieve Services niet-formele cursussen en/of trainingsprogramma's die online en/of onsite beschikbaar zijn, welke niet door een bepaalde educatieve wetgeving wordt gereguleerd (d.w.z. u behaalt geen officiële graad na voltooiing van het trainingsprogramma). Culturele Services houden in: conferenties, toespraken, presentaties, workshops en/of overige informatie-verstreckende en/of onderhoudende activiteiten met betrekking tot de wereld van geur en parfum, georganiseerd door 5SNE als op zichzelf staand evenement of als onderdeel van een derde-evenement (inclusief eventueel door u te organiseren evenementen). Tevens is het mogelijk dat 5SNE als onderdeel van de Services educatief en/of cultureel materiaal verkoopt en/of licenties daarvoor verstrekt, zoals hieronder nader uiteengezet.

### Precontractuele informatie

Algemene informatie over de Services en producten van 5SNE treft u aan in de openbare omgeving van de Website, inclusief maar niet beperkt tot:

- a. Een volledige lijst met door 5SNE geboden Services
- b. De omvang van elke Service en de geldende periode (waar van toepassing)
- c. Beschikbare data en duur van de Service (of levertermijn ingeval van materiaal voor de Service)
- d. Uiterste inschrijfdatum
- e. Minimumaantal deelnemers
- f. Beschikbare werkwijzen voor het aangaan van de Service-overeenkomst met 5SNE
- g. Online en/of offline mogelijkheden van Serviceverlening
- h. Toelatingsregels ingeval u aan bepaalde eisen dient te voldoen (zoals achtergrond, kennis, expertise, enz.), als voorwaarden om aan het programma en/of het evenement deel te nemen
- i. Gerelateerd Servicemateriaal (waarbij wordt bepaald of het gebruik van bedoelde materialen al dan niet verplicht is)
- j. Kosten in totaal
- k. Betalingstermijnen (uiterste betaaldatum, betaalwijzen, terugbetalingsregeling waar van toepassing, enz.)
- l. Uw rechten en verplichtingen (inclusief alle van toepassing zijnde algemene of specifieke voorwaarden)
- m. Bepaalde op de Service van toepassing zijnde voorwaarden, zo die beschikbaar zijn (of, ingeval van Culturele Services of Educatieve services, zoals on-demand programma's, individueel aangepaste programma's, bedrijfsinterne programma's, informatie over het overeenkomen van bepaalde aspecten van de Service voorafgaande aan het sluiten van een overeenkomst met 5SNE).
- n. Volledige gegevens omtrent 5SNE

Leest u s.v.p. alle door 5SNE beschikbaar gestelde precontractuele informatie zorgvuldig door voordat u een overeenkomst aangaat. Indien u meer gegevens behoeft teneinde een weloverwogen beslissing te kunnen nemen, kunt u zulks per e-mail aanvragen of op een andere door 5SNE van tijd tot tijd verstrekte wijze.

### Het aangaan van een Overeenkomst

Teneinde een Overeenkomst met 5SNE aan te gaan, dient u:

- (a) Aan alle door 5SNE vereiste voorwaarden te voldoen (waar van toepassing);
- (b) Een orderverzoek voor een Service en/of product in te dienen (online of offline, zoals aangegeven door 5SNE);
- (c) Deze algemene Servicevoorwaarden te aanvaarden samen met alle van toepassing zijnde specifieke voorwaarden, en
- (d) Een schriftelijke bevestiging van 5SNE te ontvangen, welke bevestiging online zal worden gegeven (indien de order via deze Website is geplaatst), digitaal, per post of offline (door uitvoering van een door beide partijen ondertekende bestelling voor een Service en/of product).

### Betalingsvoorwaarden

Door het aangaan van een Overeenkomst met 5SNE verbindt u zich tot volledige betaling van alle kosten van de bestelde Service(s) en/of product(en). Deelname aan een Service is behoudens de volledige betaling van de kosten voorafgaande aan de aanvangsdatum van de Service.

Betalingen dienen te geschieden in contanten of via elektronische overschrijving naar de bankrekening van 5SNE zoals aangegeven op het formulier of de factuur van 5SNE.

Indien betaling niet plaatsvindt binnen de door 5SNE bepaalde of met haar overeengekomen periode, is de wettelijke rente verschuldigd over alle uitstaande en opeisbare bedragen en 5SNE zal in dat geval tevens gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

Indien u als eindgebruiker kwalificeert (d.w.z. iemand die voor welk doeleinde dan ook een Service of product buiten zijn handel, bedrijf, vakmanschap of beroep om afneemt), ontvangt u van 5SNE een betalingsherinnering na afloop van de betaaltermijn en dient u alle uitstaande bedragen binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering te voldoen. Bij gebreke van betaling binnen genoemde extra periode van 14 dagen, dient de wettelijke rente over alle uitstaande bedragen te worden voldaan plus alle buitengerechtelijke incassokosten. Deze kosten zijn maximaal: 15% van de uitstaande bedragen tot € 2.500,00; 10% van de volgende € 2.500,00 en 5% van de daaropvolgende € 5.000,00 met een minimumbedrag van € 40,00.

### Bedenktijd

Indien u eindgebruiker bent en een Service via de Website afneemt, mag de Overeenkomst zonder opgave van redenen binnen 14 dagen nadat deze is gesloten worden beëindigd, mits 5SNE bovengenoemde precontractuele informatie heeft verstrekt; in het andere geval vangt de periode van 14 dagen aan vanaf het moment dat 5SNE alle ontbrekende gegevens verstrekt met maximaal 12 maanden vanaf het sluiten van de Overeenkomst.

Ingeval u eindgebruiker bent en materiaal via de Website afneemt, mag de Overeenkomst zonder opgave van redenen binnen 14 dagen vanaf de ontvangst van de producten worden beëindigd, mits bedoeld materiaal zich in perfecte staat bevindt. Voor periodieke leveringen (zoals regelmatige aanvullingen op syllabi, magazines, enz.), verloopt de 14-daagse bedenktijd 14 dagen na ontvangst van het eerste materiaal, mits dit materiaal zich in perfecte staat bevindt.

Een online afgesloten Overeenkomst voor de aankoop of licentie van online materiaal of Services mag niet worden beëindigd indien u zulk online materiaal of Service of een gedeelte daarvan reeds heeft gedownload, gestreamd, gekopieerd, afgedrukt of anderszins daartoe toegang heeft verkregen.

Om een beëindigingsformulier van 5SNE kan door u worden verzocht, maar gebruik ervan is niet verplicht.

Ingeval van beëindiging overeenkomstig de voorwaarden van deze bepaling, heeft u recht op volledige terugbetaling of vergoeding van bedragen die feitelijk voor dat product en/of die Service zijn betaald. 5SNE zal deze bedragen binnen 14 dagen vanaf de datum van beëindiging van de Overeenkomst terugbetalen, mits u alle reeds aan u geleverde materiaal binnen 7 dagen vanaf de kennisgeving voor beëindiging heeft teruggezonden en mits bedoeld materiaal zich in perfecte staat bevindt.

#### Levering van producten

Levering van via de Website afgenomen standaardproducten vindt plaats binnen 30 dagen vanaf de datum van de Overeenkomst, tenzij anders schriftelijk met u overeengekomen. Indien u de producten niet binnen die periode ontvangt, mag de Overeenkomst door middel van een kennisgeving aan 5SNE worden beëindigd.

U aanvaardt dat de duur van de levering van individueel aangepast materiaal genoemde 30 dagen mogelijk overschrijdt. Voorafgaande aan het sluiten van de Overeenkomst, brengt 5SNE u van de beoogde leverdatum op de hoogte. Terugbetaling geldt niet, indien u een individueel aangepaste productbestelling annuleert, tenzij de beëindiging geschiedt wegens tekortkoming aan de zijde van 5SNE.

Indien materiaal gebrekkig of beschadigd is, zal 5SNE het terstond en zonder kosten voor u vervangen.

#### Olfactorium®

Als onderdeel van haar Educatieve en/of Culturele Services maakt 5SNE mogelijk gebruik van Olfactorium®. Olfactorium® worden door 5SNE onder licentie door Cinqüème Sens gebruikt. Olfactorium® is een product dat is ontworpen om grondstoffen en parfums te duiden. 5SNE is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor enige transacties tussen uzelf en Cinqüème Sens in verband met de aankoop van Olfactorium®.

#### Waarschuwingen

Bepaald materiaal dient uitsluitend te worden gebruikt voor olfactieve doeleinden en is in geen geval bedoeld voor enig ander gebruik, inclusief maar niet beperkt tot toepassing op de huid, kleding, stoffen of andere oppervlakken; en ook niet in combinatie met ander materiaal of in het algemeen voor andere doeleinden. 5SNE is in geen geval verantwoordelijk indien u foutief, onjuist of onzorgvuldig gebruik maakt van het Servicemateriaal.

Let wel dat materiaal allergenen kan bevatten, een lijst met allergenen wordt vooraf door 5SNE verstrekt. Derhalve is het aan u om voorafgaande aan de aanvang van het programma na te gaan of u gevoelig bent voor één of meerdere van zulke allergenen en om medisch advies in te winnen over het nut van deelname aan de Service of aankoop van een product of materiaal. Evenzo geldt een algemene veiligheidswaarschuwing: indien u lijdt aan medische aandoeningen, inclusief maar niet beperkt tot astma, ademhalingsproblemen, allergieën van welke aard dan ook of overige gezondheidsproblemen, wordt u geadviseerd vooraf advies in te winnen van bevoegde gezondheidsdeskundigen in verband met het al dan niet inschrijven voor een trainingsprogramma dat olfactieve oefeningen bevat. 5SNE is in geen geval verantwoordelijk voor gezondheidsproblemen die zich mogelijk bij u voordoen gedurende de Service wegens redenen die niet uitsluitend en direct 5SNE verwijtbaar zijn.

In alle gevallen dient u gebruik te maken van alle door 5SNE geboden beschermings- en veiligheidsmiddelen, teneinde schade aan materiaal of persoonlijk letsel te vermijden. U dient gedurende de Service geen enkel parfum of geparfumeerd product te dragen omdat dit invloed kan hebben op het programma.

#### Wijziging, annulering en beëindiging

U wordt terstond op de hoogte gesteld van enige wijzigingen in een Service (inclusief bijvoorbeeld bepaalde inhoud, data, locatie en/of trainers).

Een Service kan door 5SNE worden geannuleerd indien het minimumaantal deelnemers niet wordt gehaald of om een andere reden die buiten de macht van 5SNE ligt (zoals bijvoorbeeld ziekte of onvoorziene afwezigheid van de trainer, stakingen, late of niet levering van materiaal door derden, overmachtssituaties, enz.). Ingeval zulks commercieel haalbaar is, zal 5SNE trachten de Service op een ander tijdstip te laten plaatsvinden. Indien het niet commercieel haalbaar is om de Service op te schorten, annuleert 5SNE de Service en ontvangt u de volledige terugbetaling van de betaalde kostenvoor die Service, waarbij 5SNE echter niet verantwoordelijk is voor kosten die u maakt in verband met de geannuleerde Service (zoals hotelovernachting of andere accommodatie en/of reiskosten enz.).

Uw deelname aan de Service kan op elk moment worden geannuleerd. De kennisgeving van annulering dient schriftelijk aan 5SNE te worden toegekomen. Het is niet mogelijk de deelname naar een latere datum op te schuiven.

De volgende terugbetalingen zijn van toepassing bij annulering van uw deelname:

- a. Indien u de Service online heeft gekocht (bijv. online trainingsprogramma's, online materiaal, enz.) vindt er geen terugbetaling plaats na afloop van de bedenktijd.
- b. Indien u een onsite Educatieve Service heeft gekocht, gelden de volgende kosten in geval van annulering:
  - Indien u uw deelname tenminste twee maanden voorafgaande aan de aanvangsdatum van de Service annuleert, wordt u een bedrag ten belope van 10% van de kosten voor de Service in rekening gebracht, met een minimumbedrag van € 50,00;
  - Indien u uw deelname tussen 1 en 2 maanden voorafgaande aan de aanvangsdatum van de Service annuleert, wordt u een bedrag ten belope van 25% van de kosten voor de Service in rekening gebracht, met een minimumbedrag van € 100,00;
  - Indien u uw deelname tussen 2 weken en 1 maand voorafgaande aan de aanvangsdatum van de Service annuleert, wordt u een bedrag in rekening gebracht ten belope van 50% van de overeengekomen kosten, met een minimumbedrag van € 150,00;

- Indien u uw deelname minder dan twee weken voorafgaande aan de aanvangsdatum van de Service annuleert, dient het volledige bedrag voor de Service te worden betaald.
- c. Indien u uw deelname aan een bestelde Culturele Service annuleert, vindt er geen terugbetaling plaats en dient het volledige bedrag te worden betaald (tenzij anders overeengekomen tussen u en 5SNE).

Iedere partij kan een Overeenkomst ingevolge de wettelijk vastgestelde algemene bepalingen beëindigen en/of ingeval van contractbreuk, indien zulks niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door de andere partij is hersteld.

### Aansprakelijkheid

Zover als wettelijk toegestaan:

- a. is 5SNE slechts aansprakelijk voor aan u toegebrachte directe schade die is ontstaan door haar toedoen of onzorgvuldigheid. De maximum aansprakelijkheid overschrijdt nimmer de kosten die u daadwerkelijk voor de betreffende Service en/of het materiaal heeft betaald.
- b. Geen beperking van aansprakelijkheid geldt ingeval van persoonlijk letsel, overlijden of opzettelijk wangedrag.
- c. 5SNE is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte of gevolgschade of verlies, noch voor door u of een derde te lijden directe schade die door haar toedoen of onzorgvuldigheid is ontstaan.
- d. Aansprakelijkheid aan de zijde van 5SNE voor een door een derde geleverd product of geleverde service, welke derde door 5SNE is ingezet in verband met de levering van bedoeld product of bedoelde service, overschrijdt nimmer het bedrag dat daadwerkelijk door 5SNE op die derde is verhaald.
- e. 5SNE is nimmer aansprakelijk voor annulering van een Service of uitstel aan het begin van een Educatieve Service vanwege een omstandigheid die redelijkerwijs buiten haar macht ligt.

### Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

5SNE en haar medewerkers en/of vertegenwoordigers zullen strikte geheimhouding betrachten met betrekking tot uw persoonlijke gegevens. 5SNE voldoet aan de geldende privacyregelgeving en zal uw persoonlijke gegevens slechts gebruiken in verband met de levering van de Services en, voor zover daartoe van u toestemming is verkregen, u reclameboodschappen toe te zenden omtrent de producten en/of Services van 5SNE.

### Intellectuele eigendom

5SNE en/of haar licentieverstrekkers blijven exclusief eigenaar en behouden alle intellectuele eigendomsrechten in en aan de producten en/of Services, inclusief elk onderdeel daarvan, zoals handelsnamen, merken, ontwerpen, tekens, auteursrecht, enz.

Door aankoop van een product, materiaal of Service, heeft u slechts toestemming gebruik te maken van de gerelateerde documenten, materialen, producten en/of overige IE-rechten in verband met privédoeleinden en uitsluitend in verband met de bestelde producten of Services. Materiaal, documenten en/of andere door 5SNE verstrekte producten mogen niet zonder uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van 5SNE en, waar van toepassing, van de eigenaar van de betreffende intellectuele eigendomsrechten worden gekopieerd, vermenigvuldigd, gepubliceerd, gelicentieerd, verhuurd, uitgeleend, verkocht of meer in het algemeen worden vermarkt, noch commercieel, noch in zijn geheel danwel gedeeltelijk.

Door deelname in een Culturele en/of Educatieve Service, geeft u 5SNE het exclusieve en royaltyvrije recht al het materiaal dat u mogelijk creëert gedurende het evenement of programma (zoals tekeningen, schriftelijke stukken, oefeningen, enz.) voor onderzoek en commerciële doeleinden te gebruiken.

#### Berichtgeving en correspondentie

Alle berichtgeving en correspondentie tussen u en 5SNE dient aan het volgende adres te worden gezonden:

U: Aan het op het bestelformulier opgegeven post- en e-mailadres

5SNE: Aan 5SNE@5sne.com

5SNE - Hagedisweide, 26 – 3437VR Nieuwegein The Netherlands

#### Overdracht

Het is partijen niet toegestaan zijn of haar rechten en verplichtingen in deze overeenkomst zonder voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de andere partij over te dragen. In weerwil van bovenstaande, stemt u ermee in, dat

- a. 5SNE alle tegoeden aan derden mag overdragen, mits zij u daarvan terstond op de hoogte stelt.
- b. 5SNE al haar rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst mag overdragen ingeval van de verkoop van een gedeelte van haar bedrijf aan een derde, zonder dat zij u daarvan van tevoren op de hoogte dient te stellen.

#### Vragen en klachten

Over het algemeen beantwoordt 5SNE alle vragen omtrent Services binnen 10 werkdagen vanaf de datum van ontvangst van een vraag. Indien uw vraag echter complex is of meer tijd vergt om te beantwoorden, stuurt 5SNE u een bevestiging van ontvangst met een indicatie van het tijdstip waarop u een meer gedetailleerd antwoord kunt verwachten.

Alle klachten dienen schriftelijk te worden ingediend en dienen zo gedetailleerd en duidelijk mogelijk te worden gesteld. Uw klachten dienen tijdig na ontdekking van een gebrek of fout bij 5SNE te worden ingediend en in ieder geval binnen 2 maanden na het moment dat de gebeurtenis, die aanleiding vormt voor de klacht, zich heeft voorgedaan. Indien u verzuimt uw klacht binnen die termijn in te dienen, bestaat de mogelijkheid dat u uw rechten verliest.

Zodra een klacht is ontvangen, dienen u en 5SNE zich alle redelijke moeite te getroosten tot een minnelijke oplossing te komen.

Indien dat niet mogelijk is, kunnen partijen het geschil als volgt voorleggen:

Ten behoeve van de oplossing van elk geschil dat is of mocht ontstaan naar aanleiding van de onderhavige overeenkomst, dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen de partijen, respectievelijk zal de meest gerede partij, een aanvraag tot mediation indienen bij het secretariaat van het NAI (Netherlands Arbitration Institute, NAI Secretariat, Aert van Nesstraat 25 J/K, 3012 CA Rotterdam, The Netherlands, P.O. Box 21075 3001 AB Rotterdam The Netherlands

Tel: +31-10-281 6969, E-mail: [secretariaat@nai-nl.org](mailto:secretariaat@nai-nl.org)) volgens het NAI Mediationreglement, behoudens de volgende regels:

- Indien 5SNE het geschil wil voorleggen aan NAI secretariaat, stelt zij u daarvan schriftelijk op de hoogte, waarbij u de mogelijkheid heeft binnen een termijn van 5 weken al dan niet in te stemmen met de indiening van het geschil; indien de periode van 5 weken verloopt, staat het 5SNE vrij het geschil voor te leggen aan een gerechtelijke instantie.
- Elk geschil dient binnen een maximumtermijn van 12 maanden vanaf de datum van indiening van de klacht te worden ingediend.
- Met betrekking tot de indiening en beslechting van geschillen door NAI is een vergoeding verschuldigd.

#### Toepasselijk recht en taal

Deze Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht. Ingeval van discrepantie tussen de Nederlandse en Engelse versie van deze Overeenkomst, prevaleert de Nederlandse versie.

## CINQUIÈME SENS NORTHERN EUROPE SERVICE TERMS AND CONDITIONS

[www.5sne.com](http://www.5sne.com) (the "Website") is operated by Cinquième Sens Northern Europe (hereinafter, "5SNE"), a subsidiary (branch organization of a Dutch sole proprietorship) with offices at Hagedisweide 26, 3437VR Nieuwegein, and VAT number NL251178663B02. This Website includes a public area (where you may find general information about 5SNE's services), and a private area (restricted only to 5SNE).

### Products and Services provided by 5SNE

5SNE provides educational and cultural services (the "Services"). Unless otherwise expressly indicated, Educational Services are non-formal courses and/or training programs, available either online and/or onsite, which are not regulated by specific educational legislation (that is, you will not obtain any official degree upon completion of the training program). Cultural Services are conferences, speeches, presentations, workshops and or any other informational and/or entertaining activity related to the world of scents and perfumes, delivered by 5SNE either as an independent event or as part of a third-party event (including events you may organize). As part of the Services, 5SNE may also sell and/or license educational and/or cultural materials, as further detailed below.

### Pre-contractual Information

You will find general information about 5SNE's Services and products in the public area of the Website, including but not limited to:

- a) Complete list of Services offered by 5SNE
- b) The scope of each Service and validity term (if any)
- c) Available dates and duration of Service (or delivery term, in case of Service materials)
- d) Minimum advance enrollment/setup term
- e) Minimum number of attendants
- f) Available methods to conclude the Service agreement with 5SNE
- g) Online and/or offline Service delivery method
- h) Admission rules, in case you must fulfill certain requirements (such as background, knowledge, expertise, etc.), as a prerequisite to attend the program and/or event
- i) Associated Service materials (detailing whether the use of said materials is compulsory or not)
- j) Total fees
- k) Payment terms (due date, payment methods, refund policy if applicable, etc.)
- l) Your rights and obligations (including any applicable general or particular terms and conditions)
- m) Any special terms and conditions applicable to the Service, if any (or, in case of Cultural Services, or Educational services such as on-demand programs, custom-made programs, in-company programs, information on how to agree certain aspects of the Service before concluding an agreement with 5SNE).
- n) Complete information about 5SNE

Please read carefully any pre-contractual information made available by 5SNE before concluding an agreement. If you need additional details to take an informed decision, you may request it by email or in any other way made available by 5SNE from time to time.

### Conclusion of the Agreement



To conclude an Agreement with 5SNE, you must:

- a) comply with all prerequisites specified by 5SNE (if any);
- b) submit a Service and/or product order request (either online or offline, as detailed by 5SNE);
- c) accept these General T&Cs, together with any applicable special terms and conditions, and
- d) receive a confirmation in writing from 5SNE, which confirmation will be delivered online (if the order is placed on this Website), digitally, by post or offline (by executing a Service and/or product order, signed by both parties).

### Payment Terms

By concluding an Agreement with 5SNE, you accept to pay in full all fees and costs of Service(s) and/or product(s) ordered. Participation in any Service is subject to full payment of fees prior to the Service start date.

You must pay in cash or via wire transfer to 5SNE's bank account indicate in 5SNE's form or invoice.

If you do not make payment within the term set out by or agreed with 5SNE, you will be bound to pay the statutory interests over any outstanding balance due, and 5SNE will also be entitled to charge any extrajudicial collection costs.

If you qualify as an end user (i.e., someone purchasing a Service or product for any purposes whatsoever that are outside his trade, business, craft or profession), 5SNE will send you a payment reminder upon expiration of the payment term, and you will pay any outstanding amount within 14 days of receipt of the reminder. If you do not make payment within this additional 14-day period, you will have to pay the statutory interest over any outstanding balance, plus an extrajudicial collection cost. These costs shall not exceed: 15% of outstanding amounts up to €2,500,00; 10% of the following €2,500,00, and 5% of the next €5,000,00 with a minimum of €40,00.

### Reflection period

If you qualify as an end user and you purchase a Service on the Website, you may terminate the Agreement for no reason within 14 days after its conclusion, provided that 5SNE supplied the pre-contractual information detailed above; otherwise, the 14-day term will start when 5SNE provides any missing details, with a maximum of 12 months from conclusion of the Agreement.

If you qualify as an end user and purchase any materials on the Website, you may terminate the Agreement for no reason within 14 days from receipt of products, provided that said materials are in perfect conditions. For periodic deliveries (such as regular supplements of Syllabi, magazines, etc.), the 14-day reflection period will expire 14 days after the receipt of the first material, provided that such material is in perfect conditions.

You may not terminate an online Agreement about the purchase or license of online materials or Services if you have already downloaded, streamed, copied, printed or otherwise gained access to that online material or Service or any part thereof.

You may request, - but you are not obliged to use -, the termination form from 5SNE.

In case of termination in accordance with the terms of this clause, you will have the right to a full refund of fees or amounts effectively paid for that product and/or Service. 5SNE will refund those amounts within 14 days from the date of termination of Agreement, provided that you have returned any and

all materials already delivered to you within 7 days from the termination notice, and provided also that said materials are in perfect conditions.

### Delivery of products

Delivery of standard products purchased on the Website will take place within 30 days from the date of the Agreement, unless otherwise agreed with you in writing. If you do not receive the products within that term, you may terminate the Agreement by giving notice to 5SNE.

You accept that the delivery of customized materials may take longer than 30 days. Before conclusion of the Agreement, 5SNE will inform you the estimated date of delivery. If you cancel a customized product order, no refund shall apply, unless termination is due to 5SNE's default.

If any material is faulty or damaged, 5SNE will promptly replace it without any cost for you.

### Olfactorium®

5SNE may use Olfactoriums® as part of its Educational and/or Cultural Services. Olfactorium® are used by 5SNE under a license from Cinquième Sens. Olfactorium® is a product designed to illustrate raw materials and perfumes. 5SNE shall have no responsibility whatsoever for any transaction between you and Cinquième Sens in connection with the purchase of Olfactorium®.

### Warnings

Certain materials are exclusively intended to be used for olfaction purposes, and in no event are intended for any other use whatsoever, including but not limited to, application on the skin, clothes, fabrics or any other surface; combination with other materials, or in general, for any other purpose. 5SNE shall in no event be responsible if you make any faulty, inappropriate or negligent use of Service materials.

Please be advised that materials might include allergens, which list of allergens shall be previously informed by 5SNE. Therefore, it is up to you to verify before the beginning of the program if you are sensible to any of those allergens, and to look for medical advice on the convenience of attending or not the Service or purchasing any product or material. Likewise, as a general safety condition, if you suffer from any medical conditions, including but not limited to asthma, respiratory problems, allergies of any kind or any other health situation, you are invited to check in advance with competent health professionals whether enrolling in any training program that involve olfaction exercises is advisable for you or not. 5SNE shall in no event be responsible for any health issues you may experience during the Service for any reasons not exclusively and directly attributable to 5SNE.

In all cases, you must make use of all the protection and safety means offered by 5SNE in order to prevent any material or personal damage. You may not wear perfumes or perfumed products of any sort or type during the Service, as this could interfere with the program delivery.

### Changes, cancellation and termination

Any changes to a Service (including, for example, specific contents, dates, location and/or trainers) will be promptly informed to you.

5SNE may cancel a Service if the minimum number of participants is not reached, or for any other reason beyond 5SNE's reasonable control (including, for example, sickness or unforeseen leave of

absence of trainer, strikes, late provision or non-provision of materials from third parties, force-majeure event, etc.). Whenever this is commercially reasonable, 5SNE will try to reschedule the Service. If it is not commercially reasonable to postpone the Service, 5SNE will cancel the Service and you will receive full refund of fees paid for that Service, but 5SNE will not be responsible for any costs you may incurred in relation to or in connection with the cancelled Service (such as hotel or other accommodation and/or travel arrangements, etc.).

You may cancel at any time your participation in any Service. Notice of cancellation must be communicated to 5SNE in writing. It is not possible to postpone the participation to a later date.

The following refunds apply in case you cancel your participation:

- a) If you purchased an online Service (e.g., online training programs, online materials, etc.), no refund is available after expiration of the reflection period.
- b) If you purchased an onsite Educational Service, the following charges apply in case of cancellation:
  - If you cancel your participation at least two months before the Service start date, you will be charged a fee equivalent to 10% of the Service fee, with a minimum of € 50.00;
  - If you cancel your participation between 1 and 2 months prior to the Service start date, you will be charged a fee equivalent to 25% of the Service fee, with a minimum of € 100,00;
  - If you cancel your participation between 2 weeks and 1 month prior to the Service start date, you will be charged a fee equivalent to 50% of the agreed fee, with a minimum of € 150,00;
  - If you cancel your participation with less than two weeks before the Service start date, you will be bound to pay the full fee.
- c) If you cancel your participation in any Cultural Service ordered, no refund is available and you will be bound to pay the full fee (unless you and 5SNE agree otherwise).

Any party may terminate an Agreement pursuant to the general causes set out by law, and/or in case of breach of contract, if not remedied within 15 days from the notice of default given by the other party.

### Liability

To the maximum extent permitted by law,

- a) 5SNE will only be liable for direct damages caused to you by its fault or negligence. Maximum liability will not exceed the fees you effectively paid for the affected Service and/or material.
- b) No limitation of liability will be applicable in case of personal injury, death or willful misconduct.
- c) 5SNE will not be liable for any indirect or consequential loss or damage, nor for direct damages you or any third party may suffer due to your negligence or fault.
- d) 5SNE's liability for any product or service provided by a third party who has been called by 5SNE to provide said product or service, will not exceed the amount effectively recovered by 5SNE from that third party.
- e) 5SNE will not be liable for cancelling a Service or delaying the beginning of an Educational Service for any reason beyond its reasonable control.

### Confidentiality and Data Privacy

5SNE and its employees and/or agents will keep secret your personal information. 5SNE complies with applicable privacy regulations, and commits to process your personal data only for purposes of delivering the Services and, where consented by you, to send you commercial communications about 5SNE's products and/or Services.

### Intellectual Property

5SNE and/or its licensors will remain the exclusive owners and will keep all intellectual property rights in and to the products and/or Services, including each and every part thereof, including trademarks, brands, designs, signs, copyright, etc.

By purchasing a product, material or Service, you are only granted a license to use the associated documents, materials, products and/or any other IP rights only for private purposes and only in connection with the products or Services ordered. You may not copy, reproduce, publish, license, rent, lend, sell or more generally exploit, also commercially, in total or in part any materials, documents and/or other products supplied by 5SNE without the explicit and prior permission of 5SNE and, where applicable, from the owner of intellectual property rights therein.

By participating in any Cultural and/or Educational Service, you grant 5SNE an exclusive, royalty-free license to use any material you may create during the event or program (such as drawing, writings, exercises, etc.), for research and commercial purposes.

### Notices and communications

All notices and communications between you and 5SNE will be sent to the following addresses:

You: To the post and email addresses indicated in the order form

5SNE: [5SNE@5sne.com](mailto:5SNE@5sne.com) and/or

5SNE - Hagedisweide, 26 – 3437VR Nieuwegein The Netherlands

### Assignment

Neither party may assign in whole or in part any of its rights and obligations hereunder without the prior express and written consent of the other party. Notwithstanding the foregoing, you consent that:

- a) 5SNE may assign any credit to third parties, provided that it gives you prompt notice.
- b) 5SNE may assign all of its rights and obligations hereunder in case of sale of any part of its business to a third party, without the need to give you prior notice.

### Queries and complaints

In general, 5SNE will answer any queries about Services within 10 working days from the date of receipt of said query or question. However, if your query is complex or requires more time to be answered, 5SNE will send you a confirmation of receipt indicating when you may expect to receive a more detailed answer.

Any complaints you may have must be sent in writing, and be as detailed and clear as possible. Your complaints must be submitted to 5SNE in a timely fashion upon discovering a defect or fault, and in any

event, within 2 months from the event giving place to the complaint. If you do not submit your complaint within that term, you might lose your rights.

Once a complaint is received, you and 5SNE will do reasonable effort to find an amicable solution.

If that is not possible, the parties may submit the dispute as follows:

For the purposes of resolution of each and any dispute that has arisen or might arise further to the present agreement, or any further agreements resulting from the same, the parties shall – or a party shall – file a request for mediation with the NAI (Netherlands Arbitration Institute) secretariat (NAI Secretariat, Aert van Nesstraat 25 J/K, 3012 CA Rotterdam, The Netherlands, P.O. Box 21075 3001 AB Rotterdam The Netherlands Tel: +31-10-281 6969, E-mail: [secretariaat@nai-nl.org](mailto:secretariaat@nai-nl.org)) in accordance with the NAI Mediation Rules, subject to the following rules:

- If 5SNE wants to submit the dispute to NAI for mediation, it will give you a written notice giving you a 5-week term to agree or not to the submission, and informing that 5SNE is free to submit the dispute to any court if the period of 5 weeks elapses.
- Any dispute must be submitted to NAI for mediation within a maximum term of 12 months from the date of the complaint.
- Submission of disputes for mediation and resolution of disputes via mediation is subject to payment of a fee.

#### Applicable law and language

This Agreement is subject to Dutch legislation. In case of conflict between the Dutch and the English version of this Agreement, the Dutch version shall prevail.