

CAPPTOO GROUP

General Terms and Conditions Allgemeine Geschäftsbedingungen

Entity 1	Capptoo AG CHE-455.066.766 Churerstrasse 92i, 8808 Pfäffikon SZ, Switzerland capptoo.com contract@capptoo.com
Entity 2	Screver AG CHE-453.157.180 Churerstrasse 92i, 8808 Pfäffikon SZ, Switzerland screver.com contract@screver.com
Version	v003 2026-07-16
Languages	English (primary) and German (Deutsch). In case of conflict between the two language versions, the German version prevails. Im Konfliktfall zwischen den Sprachversionen ist die deutsche Fassung massgebend.
Contracting entity	The contracting entity for each engagement is identified in the Order (Capptoo AG or Screver AG). Both entities are part of Capptoo Group. References to "Capptoo Group" cover both entities collectively.
VAT / MWST	All prices are exclusive of applicable VAT (Swiss MWST or applicable foreign VAT) unless explicitly stated otherwise. / Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer (MWST), sofern nicht ausdrücklich anders angegeben.
E-signing	Agreements are created in Bexio and sent via DocuSign for electronic signature. The customer's e-signature constitutes legally binding acceptance. Verträge werden in Bexio erstellt und mit einem DocuSign-Dokument zur elektronischen Unterzeichnung zugestellt. Die elektronische Signatur des Kunden gilt als rechtsverbindliche Annahme.

1. Scope of Application

1. Anwendungsbereich

1.1 These General Terms and Conditions ("GTC") govern the contractual relationship between the Capptoo Group entity identified in the Order ("Service Provider") and the customer ("Customer") for all services, platform access, modules, and professional services described herein and in the applicable Order.

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln das Vertragsverhältnis zwischen der im Auftrag bezeichneten Gesellschaft der Capptoo Group («Anbieter») und dem Kunden («Kunde») für sämtliche hierin und im jeweiligen Auftrag beschriebenen Dienstleistungen, Plattformzugänge, Module und professionellen Dienstleistungen.

1.2 The Service Provider is either Capptoo AG (CHE-455.066.766) or Screver AG (CHE-453.157.180), both domiciled at Churerstrasse 92i, 8808 Pfäffikon SZ, Switzerland, and collectively operating as Capptoo Group. The applicable entity is identified in the Order.

1.2 Der Anbieter ist entweder die Capptoo AG (CHE-455.066.766) oder die Screver AG (CHE-453.157.180), beide domiziliert an der Churerstrasse 92i, 8808 Pfäffikon SZ, Schweiz, und gemeinsam als Capptoo Group tätig. Die massgebliche Gesellschaft wird im Auftrag bezeichnet.

1.3 These GTC apply to all current and future services, including new modules, features, AI capabilities, and integrations, unless a separate written agreement expressly provides otherwise.

1.3 Diese AGB gelten für alle aktuellen und zukünftigen Dienstleistungen, einschliesslich neuer Module, Funktionen, KI-Funktionalitäten und Integrationen, sofern eine separate schriftliche Vereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes vorsieht.

1.4 The Customer's own general terms and conditions do not apply, even if the Service Provider does not expressly object to them.

1.4 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Services and Product Family

2. Dienstleistungen und Produktfamilie

2.1 Capptoo Group provides digital platform services, software-as-a-service ("SaaS"), and professional services through two complementary business units: Capptoo AG (AI-agency, pharma communications, AI-powered content, paid media management) and Screver AG (AI-powered feedback intelligence platform and associated modules).

2.1 Die Capptoo Group erbringt digitale Plattformdienstleistungen, Software-as-a-Service («SaaS») und professionelle Dienstleistungen über zwei komplementäre Geschäftsbereiche: Capptoo AG (AI-Agentur, Pharmakommunikation, KI-gestützte Inhalte, Paid-Media-Management) und Screver AG (AI-Feedback-Intelligence-Plattform und zugehörige Module).

2.2 The Screver platform has been developed as a multi-module feedback and engagement intelligence system. The following modules are available under Screver AG, individually or in combination, as specified in the Order:

2.2 Die Screver-Plattform wurde als mehrmoduliges Feedback- und Engagement-Intelligence-System entwickelt. Die folgenden Module stehen unter Screver AG zur Verfügung, einzeln oder kombiniert, wie im Auftrag festgelegt:

Module	Description (EN)	Beschreibung (DE)
Platform Core / Plattform-Kern		
Screver AI	AI-native intelligence layer embedded across the entire Screver platform — including AI-assisted survey design,	KI-native Intelligence-Schicht, eingebettet in die gesamte Screver-Plattform — einschliesslich KI-gestütztem Survey-Design,

	real-time sentiment analysis, anomaly detection, auto-categorization of open-text responses, and natural language reporting. See clause 2.3 for AI data restrictions.	Echtzeit-Sentiment-Analyse, Anomalie-Erkennung, automatischer Kategorisierung offener Textantworten und Natural-Language-Reporting. Daten-Einschränkungen siehe Ziffer 2.3.
Screver VoC	Voice of Customer — AI-powered survey, feedback, and customer experience intelligence platform. Active across 50+ markets and 36 languages. Displacing legacy platforms through pharma-native workflow and multilingual scale.	Voice of Customer — KI-gestützte Umfrage-, Feedback- und Customer-Experience-Intelligence-Plattform. Aktiv in über 50 Märkten und 36 Sprachen. Verdrängung von Legacy-Plattformen durch pharma-nativen Workflow und mehrsprachige Skalierung.
Screver VoE	Screver VoE — Voice of Employee: employee engagement, pulse survey, and workplace experience measurement platform, with features designed for use in co-determined workplaces in German-speaking markets. See clause 2.5.	Voice of Employee: Plattform für Mitarbeiterengagement, Pulsbefragungen und Messung der Mitarbeitererfahrung, mit Funktionen für den Einsatz in mitbestimmten Betrieben in deutschsprachigen Märkten.
Screver VoB	Voice of Business — integrated intelligence layer combining VoC, VoE, and additional operational feedback streams into a single unified analytics, benchmarking, and reporting platform across the full organization.	Voice of Business — integrierte Intelligence-Ebene, die VoC, VoE und weitere operative Feedback-Streams zu einer einheitlichen Analytics-, Benchmarking- und Reporting-Plattform für die gesamte Organisation zusammenführt.
Screver CMS / Web	Headless content management system and web experience platform. Includes website design, build, content authoring, multilingual publishing, and SEO optimization.	Headless-Content-Management-System und Web-Experience-Plattform. Umfasst Website-Design, -Erstellung, Content-Authoring, mehrsprachige Veröffentlichung und SEO-Optimierung.
Commerce and Loyalty / Commerce und Loyalität		
Screver Commerce	Screver Commerce — Digital commerce and eCommerce platform for transport operators, Alpine tourism, and retail. Provides ticketing, booking, customer journey management, rail commerce functionality designed for Swiss regulatory requirements (BAV), and CX measurement across the full purchase lifecycle.	Screver Commerce — Digitale Commerce- und eCommerce-Plattform für Verkehrsbetriebe, alpinen Tourismus und Handel. Bietet Ticketing, Buchung, Customer-Journey-Management, Bahn-Commerce-Funktionalität für die schweizerischen regulatorischen Anforderungen (BAV) sowie CX-Messung über den gesamten Kauflebenszyklus.
Screver Loyalty	Loyalty program design, management, and analytics. Integrates with Screver Commerce and VoC modules for closed-loop customer insight and retention management.	Gestaltung, Verwaltung und Analyse von Loyalitätsprogrammen. Integration mit Screver Commerce und VoC-Modulen für geschlossene Kundenfeedback-Schleifen und Bindungsmanagement.

Pharma Intelligence Cluster / Pharma-Intelligence-Cluster		
Screver VoHCP	Voice of HCPs — Healthcare Professional insight collection platform covering physicians, clinicians, specialists, and healthcare decision-makers. Designed for market research, HCP experience measurement, treatment preference research, and scientific congress feedback. Not a regulated communications channel — does not constitute pharma advertising or promotion.	Voice of HCPs — Plattform zur Erhebung von Erkenntnissen bei Gesundheitsfachleuten, umfassend Ärzte, Kliniker, Spezialisten und Entscheidungsträger im Gesundheitswesen. Konzipiert für Marktforschung, HCP-Erfahrungsmessung, Behandlungspräferenzforschung und Feedback auf wissenschaftlichen Kongressen. Kein regulierter Kommunikationskanal — stellt keine Arzneimittelwerbung oder -promotion dar.
Screver VoHCC	Voice of Patients / Healthcare Consumers (HCC) — patient experience, treatment adherence, health outcomes perception, and healthcare consumer insight platform. Processes special category data (health data) under GDPR Article 9 and applicable national law. See clause 2.6. The Customer bears full responsibility for lawful basis, patient consent, and applicable health data regulations in all deployment jurisdictions.	Voice of Patients / Healthcare Consumer (HCC) — Plattform für Patientenerfahrung, Therapieadhärenz, Wahrnehmung von Gesundheitsergebnissen und Healthcare-Consumer-Insights. Verarbeitet besondere Kategorien personenbezogener Daten (Gesundheitsdaten) gemäss Art. 9 DSGVO und anwendbarem nationalem Recht. Siehe Ziffer 2.6. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für die Rechtsgrundlage, die Patienteneinwilligung und die anwendbaren Gesundheitsdatenvorschriften in allen Einsatzjurisdiktionen.
Screver Market Access	Pharmaceutical market access intelligence platform. Supports HTA submission preparation, payer evidence generation, real-world evidence collection, and access strategy workflow management across multiple markets.	Pharmazeutische Market-Access-Intelligence-Plattform. Unterstützt die Vorbereitung der HTA-Einreichung, die Evidenzgenerierung für Kostenträger, die Erhebung von Real-World-Evidence und die Verwaltung von Access-Strategie-Workflows in mehreren Märkten.
Screver Product Launch	End-to-end digital intelligence platform for pharmaceutical and healthcare product launches. Covers HCP/HCC awareness and adoption tracking, patient experience measurement, launch KPI dashboards, and multi-market rollout coordination.	End-to-End-Digital-Intelligence-Plattform für pharmazeutische und Healthcare-Produktlaunches. Umfasst HCP/HCC HCP/HCC-Awareness- und Adoptions-Tracking, Patientenerfahrungsmessung, Launch-KPI-Dashboards und Koordination von Multi-Market-Rollouts.
Screver Adverse Events	Digital workflow platform for structured adverse event data collection and case documentation. Supports pharmacovigilance processes as a data capture and workflow tool. The Customer retains full regulatory responsibility for all pharmacovigilance obligations, GVP compliance, and regulatory submissions	Digitale Workflow-Plattform zur strukturierten Erfassung von Daten zu unerwünschten Ereignissen und zur Falldokumentation. Unterstützt Pharmakovigilanz-Prozesse ausschliesslich als Datenerfassungs- und Workflow-Tool. Der Kunde trägt die volle regulatorische Verantwortung für alle Pharmakovigilanz-Verpflichtungen,

	in all applicable jurisdictions. See clause 2.4.	GVP-Konformität und behördliche Meldungen in allen anwendbaren Jurisdiktionen. Siehe Ziffer 2.4.
--	--	--

2.3 SCREVER AI RESTRICTION: Screver AI features use Customer Data only to generate outputs for the Customer's benefit. Screver AG does not use Customer Data to train, fine-tune, or improve its AI models without the Customer's explicit prior written consent. AI-generated outputs are not professional, medical, legal, or regulatory advice and require Customer review before any regulated use.

2.3 SCREVER AI – EINSCHRÄNKUNG: Die Screver-KI-Funktionen verwenden Kundendaten ausschliesslich zur Erzeugung von Ergebnissen zugunsten des Kunden. Screver AG verwendet Kundendaten nicht zum Training, Fine-Tuning oder zur Verbesserung eigener KI-Modelle, ohne die vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Kunden. KI-generierte Ergebnisse stellen keine fachliche, medizinische, rechtliche oder regulatorische Beratung dar und bedürfen einer Überprüfung durch den Kunden vor einer regulierten Verwendung.

2.4 SCREVER ADVERSE EVENTS — REGULATORY RESPONSIBILITY: The Screver Adverse Events module provides a digital workflow platform for the collection and structured recording of adverse event reports. The Customer is solely responsible for all pharmacovigilance obligations, regulatory submissions, GVP compliance, and all other regulatory requirements applicable to adverse event management in its jurisdiction(s). Capptoo Group provides the platform — not the regulatory service.

2.4 SCREVER ADVERSE EVENTS – REGULATORISCHE VERANTWORTUNG: Das Modul Screver Adverse Events stellt eine digitale Workflow-Plattform zur Erfassung und strukturierten Aufzeichnung von Meldungen unerwünschter Ereignisse bereit. Der Kunde ist allein verantwortlich für alle Pharmakovigilanzverpflichtungen, behördliche Meldungen, die GVP-Konformität sowie alle weiteren regulatorischen Anforderungen im Zusammenhang mit dem Adverse-Event-Management in seinen Jurisdiktionen. Die Capptoo Group stellt die Plattform bereit – nicht die Regulierungsdienstleistung.

2.5 SCREVER VoE — EMPLOYEE DATA: Surveys and data collected through the Screver VoE module constitute sensitive personal data under applicable data protection law. The Customer is responsible for compliance with applicable employment law, works council or Betriebsrat notification and consultation requirements, and employee data protection obligations in all relevant jurisdictions before deploying the VoE module.

2.5 SCREVER VoE – MITARBEITERDATEN: Über das Screver-VoE-Modul erhobene Umfragen und Daten stellen besonders schützenswerte Personendaten gemäss anwendbarem Datenschutzrecht dar. Der Kunde ist vor dem Einsatz des VoE-Moduls für die Einhaltung des anwendbaren Arbeitsrechts, der Informations- und Konsultationspflichten gegenüber dem Betriebsrat sowie der Datenschutzpflichten für Mitarbeiterdaten in allen relevanten Jurisdiktionen verantwortlich.

2.6 SCREVER VoHCC — PATIENT AND HEALTH CONSUMER DATA: The Screver VoHCC module processes health data constituting special category data under GDPR Article 9 and equivalent provisions of applicable national law (including Swiss nFADP). The Customer is solely responsible for: (a) establishing and documenting a lawful basis for processing health data (including explicit patient consent where required); (b) providing all required data subject notices; (c) compliance with applicable health data regulations, patient privacy laws, and clinical research regulations in every jurisdiction where the module is deployed; (d) ensuring that data subjects are not re-identifiable from any data submitted to the platform. Capptoo Group acts as a data processor only and does not provide regulatory, clinical, or medical advice in connection with this module.

2.6 SCREVER VoHCC – PATIENTEN- UND HEALTHCARE-CONSUMER-DATEN: Das Screver-VoHCC-Modul verarbeitet Gesundheitsdaten, die besondere Kategorien personenbezogener Daten gemäss Art. 9 DSGVO und gleichwertigen Bestimmungen des anwendbaren nationalen Rechts (einschliesslich Schweizer nDSG) darstellen. Der Kunde ist allein verantwortlich für: (a) Festlegung und Dokumentation einer Rechtsgrundlage für die Verarbeitung von Gesundheitsdaten (einschliesslich ausdrücklicher Patienteneinwilligung, sofern erforderlich); (b) Bereitstellung aller erforderlichen Datenschutzhinweise an Betroffene; (c) Einhaltung anwendbarer Gesundheitsdatenvorschriften, Patientendatenschutzgesetze und klinischer Forschungsregelungen in jeder Jurisdiktion, in der das Modul eingesetzt wird; (d) Sicherstellung, dass Betroffene aus den an die Plattform übermittelten Daten nicht re-identifiziert werden können. Die Capptoo Group handelt ausschliesslich als Auftragsverarbeiterin und erteilt im Zusammenhang mit diesem Modul keine regulatorische, klinische oder medizinische Beratung.

2.7 PAID MEDIA SERVICES: Where Capptoo Group manages paid digital media spend on behalf of the Customer, a separate Paid Media Addendum governs the merchant of record structure, media handling fee, fraud liability, and related matters. The Addendum supplements these GTC and prevails over them in all matters relating to paid media.

2.7 PAID-MEDIA-DIENSTLEISTUNGEN: Sofern die Capptoo Group bezahlte digitale Mediawerbung im Auftrag des Kunden verwaltet, regelt ein separates Paid-Media-Addendum die Merchant-of-Record-Struktur, die Media-Handling-Gebühr, die Betrugshaftung und verwandte Themen. Das Addendum ergänzt diese AGB und hat in allen Paid-Media-Angelegenheiten Vorrang.

2.8 AI-ASSISTED FEATURES: Certain Services use artificial intelligence, including third-party AI models, to provide features such as survey creation, automated categorisation, sentiment analysis, and next-best-action recommendations. By using these features, the Customer instructs Capptoo Group to process the relevant input data, including participant responses, for this purpose. AI-assisted outputs are generated automatically, are provided for informational and supportive purposes only, and may contain errors or inaccuracies. The Customer is responsible for reviewing AI-assisted outputs and must not rely on them as the sole basis for material decisions. Where Services are used in regulated contexts (including pharmacovigilance and adverse event handling), AI-assisted outputs must be subject to qualified human review before any regulatory or medical action, consistent with clause 2.4 and 2.6. Personal data processed through AI features is handled in accordance with clause 11 (Data Protection), the Data Processing Agreement, and the sub-processor list published at screver.com/legal. Capptoo Group does not use Customer Data to train, fine-tune, or improve AI models without the Customer's explicit prior written consent (clause 11.3).

2.8 KI-GESTÜTZTE FUNKTIONEN: Bestimmte Dienste nutzen künstliche Intelligenz, einschliesslich KI-Modellen von Drittanbietern, um Funktionen wie Umfrageerstellung, automatische Kategorisierung, Sentiment-Analyse und Next-Best-Action-Empfehlungen bereitzustellen. Durch die Nutzung dieser Funktionen weist der Kunde die Capptoo Group an, die betreffenden Eingabedaten, einschliesslich Teilnehmerantworten, zu diesem Zweck zu verarbeiten. KI-gestützte Ergebnisse werden automatisch erzeugt, dienen ausschliesslich informativen und unterstützenden Zwecken und können Fehler oder Ungenauigkeiten enthalten. Der Kunde ist verpflichtet, KI-gestützte Ergebnisse zu überprüfen, und darf sich nicht als alleinige Grundlage für wesentliche Entscheidungen darauf verlassen. Soweit Dienste in regulierten Kontexten genutzt werden (einschliesslich Pharmakovigilanz und Bearbeitung unerwünschter Ereignisse), sind KI-gestützte Ergebnisse vor jeder regulatorischen oder medizinischen Massnahme einer qualifizierten menschlichen Überprüfung zu unterziehen, gemäss Ziffer 2.4 und 2.6. Personenbezogene Daten, die über KI-Funktionen verarbeitet werden, werden gemäss Ziffer 11 (Datenschutz), dem Auftragsverarbeitungsvertrag und der unter screver.com/legal veröffentlichten Liste der Unterauftragsverarbeiter behandelt. Die Capptoo Group verwendet Kundendaten nicht zum Training, Fine-Tuning oder zur Verbesserung von KI-Modellen ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden (Ziffer 11.3).

3. Formation of Contract

3. Vertragsschluss

3.1 The contract is formed upon the Customer's electronic signature of an Order via DocuSign. Orders are created in Bexio and sent to the Customer for e-signature. The Customer's DocuSign signature constitutes legally binding acceptance of the Order and these GTC.

3.1 Der Vertrag kommt mit der elektronischen Unterzeichnung eines Auftrags durch den Kunden über DocuSign zustande. Aufträge werden in Bexio erstellt und dem Kunden zur elektronischen Unterzeichnung zugestellt. Die DocuSign-Signatur des Kunden gilt als rechtsverbindliche Annahme des Auftrags und dieser AGB.

3.2 For enterprise customers subscribing on behalf of multiple users: all authorized users must be direct employees of the Customer or individuals under a direct contractual engagement with the Customer. The Customer is responsible for ensuring all such users are aware of and comply with these GTC.

3.2 Für Unternehmenskunden, die für mehrere Nutzer abonnieren: Alle autorisierten Nutzer müssen direkte Mitarbeitende des Kunden oder Personen in einem direkten Auftragsverhältnis mit dem Kunden sein. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle entsprechenden Nutzer diese AGB kennen und einhalten.

3.3 These GTC must be accepted at or before first use of the Services. Use of the Services constitutes acceptance of these GTC.

3.3 Diese AGB müssen spätestens bei der erstmaligen Nutzung der Dienste akzeptiert werden. Die Nutzung der Dienste gilt als Annahme dieser AGB.

4. Subscription Term, Auto-Renewal, and Cancellation

4. Vertragslaufzeit, automatische Verlängerung und Kündigung

4.1 The subscription term is set out in the Order. If no term is specified, the default term is twelve (12) months.

4.1 Die Abonnementlaufzeit ist im Auftrag festgelegt. Ist keine Laufzeit angegeben, beträgt die Standardlaufzeit zwölf (12) Monate.

4.2 AUTO-RENEWAL: Unless canceled in accordance with clause 4.3, the subscription automatically renews for the same period at the end of each subscription period, subject to renewal pricing under clause 5.

4.2 AUTOMATISCHE VERLÄNGERUNG: Sofern nicht gemäss Ziffer 4.3 gekündigt, verlängert sich das Abonnement am Ende jeder Laufzeit automatisch um denselben Zeitraum, vorbehaltlich der Verlängerungspreise gemäss Ziffer 5.

4.3 CANCELLATION: The Customer may cancel by written notice to contract@screver.com (Screver AG engagements) or contract@capptoo.com (Capptoo AG engagements) no later than ninety (90) days before the end of the current subscription period. Cancellation by email is sufficient. Capptoo Group will confirm receipt within five (5) business days.

4.3 KÜNDIGUNG: Der Kunde kann durch schriftliche Mitteilung an contract@screver.com (Screver-AG-Aufträge) oder contract@capptoo.com (Capptoo-AG-Aufträge) spätestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit kündigen. Eine Kündigung per E-Mail ist ausreichend. Die Capptoo Group bestätigt den Eingang innerhalb von fünf (5) Werktagen.

4.4 RENEWAL REMINDER: Capptoo Group will send a renewal reminder to the Customer's registered email address no later than one hundred and twenty (120) days before the end of the current subscription period. Non-receipt of the reminder does not affect the Customer's obligation to cancel within the 90-day notice period.

4.4 VERLÄNGERUNGSERINNERUNG: Die Capptoo Group sendet spätestens einhundertzwanzig (120) Tage vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit eine Verlängerungserinnerung an die registrierte E-Mail-Adresse des Kunden. Der Nicht-Erhalt der Erinnerung berührt die Pflicht des Kunden zur Kündigung innerhalb der 90-tägigen Kündigungsfrist nicht.

4.5 MULTI-YEAR AGREEMENTS: Multi-year agreements may include contractual extension options (e.g., 2+2 additional years), exercisable by written notice no later than ninety (90) days before the expiry of the current term. Annual CPI escalation applies throughout the full term and any extension periods (see clause 5.3).

4.5 MEHRJÄHRIGE VEREINBARUNGEN: Mehrjährige Vereinbarungen können vertragliche Verlängerungsoptionen enthalten (z.B. 2+2 weitere Jahre), die durch schriftliche Mitteilung spätestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der aktuellen Laufzeit ausgeübt werden können. Die jährliche CPI-Anpassung gilt für die gesamte Laufzeit sowie etwaige Verlängerungszeiträume (siehe Ziffer 5.3).

4.6 A free-of-charge subscription may be terminated by either party at any time without notice.

4.6 Ein kostenfreies Abonnement kann von jeder Partei jederzeit ohne Kündigungsfrist gekündigt werden.

5. Pricing, CPI Escalation, and Value-Based Adjustments

5. Preise, CPI-Anpassung und wertbasierte Preisanpassungen

5.1 PRICE PROTECTION DURING ACTIVE TERM: Subscription and retainer fees set out in the Order are fixed for the current subscription period. No price increases apply during an active, paid subscription period.

5.1 PREISSCHUTZ WÄHREND DER LAUFZEIT: Die im Auftrag festgelegten Abonnement- und Retainer-Gebühren sind für die aktuelle Abonnementlaufzeit fix. Während einer aktiven, bezahlten Abonnementlaufzeit werden keine Preiserhöhungen vorgenommen.

5.2 CPI ESCALATION AT RENEWAL: Subscription and retainer fees are adjusted annually at renewal by the CPI index of the country where services are primarily delivered. The CPI adjustment reflects operating cost inflation only, independently of any value-based pricing changes:

5.2 CPI-ANPASSUNG BEI VERLÄNGERUNG: Abonnement- und Retainer-Gebühren werden bei Verlängerung jährlich an den CPI-Index des Landes angepasst, in dem die Dienstleistungen vorwiegend erbracht werden. Die CPI-Anpassung spiegelt ausschliesslich die Betriebskosteninflation wider, unabhängig von wertbasierten Preisanpassungen:

Currency	Delivery country	Applicable CPI Index	Published by
CHF	Switzerland	Swiss CPI (LIK / IPC) — base December 2025 = 100	Federal Statistical Office (BFS/OFS) — bfs.admin.ch
EUR	European Union / EMEA	Eurozone HICP (Harmonized Index of Consumer Prices)	Eurostat — ec.europa.eu/eurostat
USD	United States	US CPI-U (Consumer Price Index for All Urban Consumers)	Bureau of Labor Statistics (BLS) — bls.gov
GBP	United Kingdom	UK CPI (Consumer Prices Index)	Office for National Statistics (ONS) — ons.gov.uk
AUD	Australia	Australian CPI (All Groups CPI)	Australian Bureau of Statistics (ABS) — abs.gov.au
Other	As specified in the Order	Official CPI of the primary delivery country, as agreed in the Order	Official national statistics authority

5.3 MULTI-YEAR CPI: On multi-year Orders, CPI escalation is applied annually at each anniversary of the Order date regardless of the fixed term. The Customer's signature on a multi-year Order constitutes acceptance of annual CPI adjustment throughout the full term. Where CPI is negative (deflation), fees are held flat.

5.3 CPI BEI MEHRJÄHRIGEN VERTRÄGEN: Bei mehrjährigen Aufträgen wird die CPI-Anpassung jährlich zum Jahrestag des Auftragsdatums unabhängig von der festen Laufzeit vorgenommen. Die Unterzeichnung eines mehrjährigen Auftrags durch den Kunden gilt als Zustimmung zur jährlichen CPI-Anpassung über die gesamte Laufzeit hinweg. Bei negativem CPI (Deflation) bleiben die Gebühren unverändert.

5.4 VALUE-BASED PRICING AT RENEWAL: Separately from CPI escalation, subscription fees for the next renewal period may increase to reflect new platform capabilities delivered during the prior term — including additional AI features, analytical modules, integrations, new language markets, or expanded functionality. Value-based increases are proposed and negotiated as part of the renewal process, not applied automatically.

5.4 WERTBASIERTE PREISANPASSUNG BEI VERLÄNGERUNG: Unabhängig von der CPI-Anpassung können Abonnementgebühren für den nächsten Verlängerungszeitraum erhöht werden, um neue Plattformfunktionen widerzuspiegeln, die während der vorangegangenen Laufzeit bereitgestellt wurden — darunter zusätzliche KI-Funktionen, Analysemodule, Integrationen, neue Sprachmärkte oder erweiterte Funktionalitäten. Wertbasierte Erhöhungen werden im Rahmen des Verlängerungsprozesses vorgeschlagen und verhandelt, nicht automatisch angewandt.

5.5 Capptoo Group will notify the Customer of any CPI and value-based adjustments applicable at renewal no later than one hundred and twenty (120) days before the renewal date (combined with the renewal reminder under clause 4.4).

5.5 Die Capptoo Group teilt dem Kunden etwaige CPI- und wertbasierte Anpassungen für die Verlängerung spätestens einhundertzwanzig (120) Tage vor dem Verlängerungsdatum mit (zusammen mit der Verlängerungserinnerung gemäss Ziffer 4.4).

6. Payment Terms

6. Zahlungsbedingungen

6.1 Subscription Fees

6.1 Abonnementgebühren

6.1.1 The subscription fee is due and payable on the Order date. Invoices are payable within ten (10) days of the invoice date. The subscription fee is owed regardless of whether the Customer uses the Services.

6.1.1 Die Abonnementgebühr ist am Auftragsdatum fällig und zahlbar. Rechnungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar. Die Abonnementgebühr ist unabhängig davon geschuldet, ob der Kunde die Dienste nutzt.

6.2 Professional Services Fees

6.2 Vergütung für professionelle Dienstleistungen

6.2.1 Payment for professional services follows a milestone schedule: (a) 40% upon signing the Order; (b) 30% thirty (30) days after the Order date; (c) remaining 30% no later than sixty (60) days after the Order date or upon delivery of the agreed deliverable, whichever is earlier.

6.2.1 Die Vergütung für professionelle Dienstleistungen erfolgt nach einem Meilensteinplan: (a) 40% bei Unterzeichnung des Auftrags; (b) 30% dreissig (30) Tage nach dem Auftragsdatum; (c) verbleibende 30% spätestens sechzig (60) Tage nach dem Auftragsdatum oder bei Lieferung der vereinbarten Leistung, je nachdem, was früher eintritt.

6.2.2 Expenses incurred in connection with professional services delivery — including print, travel, accommodation, and meals — are charged at cost. Travel time is charged at 50% of the applicable hourly rate, calculated from Churerstrasse 92i, 8808 Pfäffikon SZ, Switzerland, in accordance with the SWICO Standard.

6.2.2 Aufwendungen im Zusammenhang mit der Erbringung professioneller Dienstleistungen – einschliesslich Druck, Reise, Unterkunft und Mahlzeiten – werden zu den tatsächlichen Kosten berechnet. Reisezeit wird zu 50% des anwendbaren Stundensatzes in Rechnung gestellt, berechnet ab Churerstrasse 92i, 8808 Pfäffikon SZ, Schweiz, gemäss SWICO-Standard.

6.2.3 If the Customer cancels a professional services engagement after signing but before kickoff, the 40% first milestone payment is non-refundable. Mid-delivery cancellation: the Customer owes the full amount for the applicable milestone installment.

6.2.3 Storniert der Kunde einen professionellen Dienstleistungsauftrag nach der Unterzeichnung, aber vor dem Kickoff, ist die erste Meilensteinzahlung in Höhe von 40 % nicht erstattungsfähig. Bei Stornierung während der Leistungserbringung schuldet der Kunde den vollen Betrag für die fällige Meilensteinrate.

6.3 Late Payment

6.3 Zahlungsverzug

6.3.1 Invoices are due for payment within ten (10) days of the invoice date, which the parties agree constitutes a fixed date for performance (Verfalltag). If payment is not received by that date, the Customer is in default without further reminder. Capptoo Group is then entitled to: (a) charge default interest at 8% per annum from the due date; (b) charge a reminder fee of CHF 50 for each payment reminder issued; (c) recover the reasonable costs of debt collection, including debt-enforcement (Betreibung) and legal costs to the extent permitted by law; (d) suspend access to the Services; and (e) terminate the contract under clause 7. Any suspension or termination under this clause does not release the Customer from the obligation to pay outstanding amounts.

6.3.1 Rechnungen sind innert zehn (10) Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig; die Parteien vereinbaren, dass dieser Zeitpunkt als Verfalltag gilt. Erfolgt die Zahlung nicht bis zu diesem Zeitpunkt, befindet sich der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Die Capptoo Group ist alsdann berechtigt: (a) ab Fälligkeit Verzugszinsen von 8% p.a. zu berechnen; (b) für jede versandte Zahlungserinnerung eine Mahngebühr von CHF 50 zu erheben; (c) die angemessenen Kosten der Rechtsverfolgung, einschliesslich Betreibungs- und Rechtskosten, im gesetzlich zulässigen Umfang geltend zu machen; (d) den Zugang zu den Diensten zu sperren; und (e) den Vertrag gemäss Ziffer 7 zu kündigen. Eine Sperrung oder Kündigung nach dieser Ziffer entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung ausstehender Beträge.

6.3.2 Invoice disputes must be raised in writing within ten (10) days of the invoice date. Disputes do not relieve the Customer of its obligation to pay undisputed amounts on time.

6.3.2 Rechnungseinwände sind innerhalb von zehn (10) Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich geltend zu machen. Einwände befreien den Kunden nicht von der Verpflichtung, unbestrittene Beträge fristgerecht zu bezahlen.

6.4 Collections Escalation

6.4 Inkasso-Eskalation

6.4.1 Following default under clause 6.3.1, Capptoo Group operates an automatic collections escalation for all overdue invoices: (a) Day 20: a single payment reminder (Zahlungserinnerung) is issued with a CHF 50 reminder fee and a final 10-day cure period; (b) Day 30: if payment remains outstanding, Betreuung is filed with the competent Betreibungsamt without further notice, and legal proceedings may be initiated simultaneously. Default interest under clause 6.3.1 accrues throughout, independently of this escalation.

6.4.1 Nach Eintritt des Verzugs gemäss Ziffer 6.3.1 betreibt die Capptoo Group eine automatische Inkasso-Eskalation für alle überfälligen Rechnungen: (a) Tag 20: Versand einer Zahlungserinnerung mit einer Mahngebühr von CHF 50 und einer letzten Nachfrist von 10 Tagen; (b) Tag 30: Bleibt die Zahlung aus, wird ohne weitere Ankündigung die Betreuung beim zuständigen Betreibungsamt eingereicht; gerichtliche Verfahren können gleichzeitig eingeleitet werden. Verzugszinsen gemäss Ziffer 6.3.1 laufen unabhängig von dieser Eskalation ab dem Verfalltag auf.

6.4.2 All collection costs are borne by the Customer, including: Betreuungskosten, legal fees, reminder fees (CHF 50 per reminder), and default interest at 8% per annum from the due date.

6.4.2 Sämtliche Inkassokosten trägt der Kunde, einschliesslich: Betreuungskosten, Anwaltskosten, Mahngebühren (CHF 50 pro Mahnung) und Verzugszinsen von 8% p.a. ab Fälligkeitsdatum.

6.4.3 Payment plans may be agreed in writing at Capptoo Group's sole discretion. Oral payment deferrals are not binding.

6.4.3 Zahlungsvereinbarungen können nach alleinigem Ermessen der Capptoo Group schriftlich vereinbart werden. Mündliche Zahlungsaufschübe sind nicht verbindlich.

7. Extraordinary Termination and Suspension

7. Ausserordentliche Kündigung und Sperrung

7.1 Either party may terminate for cause with immediate effect. Cause for immediate termination by Capptoo Group includes: (a) insolvency of the Customer; (b) non-payment of fees within the escalation period; (c) material breach of applicable law or these GTC; (d) use of Services for unlawful purposes; (e) rejection of updated GTC.

7.1 Jede Partei kann aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen. Als wichtiger Grund für eine sofortige Kündigung durch die Capptoo Group gilt insbesondere: (a) Insolvenz des Kunden; (b) Nichtzahlung von Gebühren innerhalb der Eskalationsfrist; (c) wesentliche Verletzung des anwendbaren Rechts oder dieser AGB; (d) Nutzung der Dienste für rechtswidrige Zwecke; (e) Ablehnung aktualisierter AGB.

7.2 Capptoo Group may suspend access to Services immediately upon the occurrence of any event listed in clause 7.1, without prejudice to termination. Suspension does not relieve the Customer of payment obligations.

7.2 Die Capptoo Group kann den Zugang zu den Diensten beim Eintreten eines der in Ziffer 7.1 genannten Ereignisse sofort sperren, unbeschadet einer Kündigung. Eine Sperrung befreit den Kunden nicht von Zahlungsverpflichtungen.

8. Service Level and Support

8. Service Level und Support

8.1 Standard support is available via email at support@screver.com (Screver AG) or support@capptoo.com (Capptoo AG). Business hours are Monday to Friday, 09:00–17:00 CET, excluding Swiss public holidays. Response time: within eight (8) business hours. Requests received outside business hours are deemed received at the start of the next business day. Premium and Enterprise support tiers with faster, severity-based response times are available under a separate agreement.

8.1 Standard-Support ist per E-Mail unter support@screver.com (Screver AG) oder support@capptoo.com (Capptoo AG) erreichbar. Die Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag, 09:00–17:00 Uhr MEZ, ausgenommen Schweizer Feiertage. Reaktionszeit: innerhalb von acht (8) Geschäftsstunden. Ausserhalb der Geschäftszeiten eingehende Anfragen gelten als

zu Beginn des nächsten Geschäftstages eingegangen. Premium- und Enterprise-Support-Stufen mit schnelleren, schweregradbasierten Reaktionszeiten sind auf separater Vereinbarung hin verfügbar.

8.2 Enhanced support may be agreed in a separate SLA addendum. Two models are available: (a) fixed-hour packages — 20h, 50h, or 100h per year; (b) a percentage of the subscription fee that includes a guaranteed number of support hours.

8.2 Erweiterter Support kann in einem separaten SLA-Anhang vereinbart werden. Zwei Modelle stehen zur Verfügung: (a) feste Stundenpakete — 20, 50 oder 100 Stunden pro Jahr; (b) ein Prozentsatz der Abonnementgebühr, der eine garantierte Anzahl an Support-Stunden umfasst.

8.3 Platform availability target: 99.9% monthly uptime for the production environment, excluding scheduled maintenance windows (notified at least 48 hours in advance) and force majeure events. Availability is measured on a calendar-month basis. Service credits, where agreed, are defined in the SLA addendum.

8.3 Verfügbarkeitsziel der Plattform: 99,9% monatliche Betriebszeit für die Produktionsumgebung, ausgenommen geplante Wartungsfenster (mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt) und Ereignisse höherer Gewalt. Die Verfügbarkeit wird auf Kalendermonatsbasis gemessen. Allfällig vereinbarte Service-Gutschriften werden im SLA-Anhang festgelegt.

8.4 INSURANCE: Capptoo Group maintains a General and Products Liability insurance policy with Zurich (Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG) covering Capptoo AG and Screver AG, with a limit of indemnity of CHF 5,000,000 per claim and in the aggregate per insurance year, covering bodily injury and property damage. Territorial scope: worldwide, excluding the USA and Canada. Certificate available on request at contract@screver.com.

8.4 VERSICHERUNG: Die Capptoo Group unterhält eine Betriebs- und Produkthaftpflichtversicherung bei der Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG, die Capptoo AG und Screver AG abdeckt, mit einer Deckungssumme von CHF 5'000'000 pro Anspruch und insgesamt pro Versicherungsjahr, die Personen- und Sachschäden abdeckt. Territorialer Geltungsbereich: weltweit, ausgenommen USA und Kanada. Zertifikat auf Anfrage unter contract@screver.com erhältlich.

9. Intellectual Property

9. Geistiges Eigentum

9.1 Capptoo Group retains all rights — including copyright, trademark, patent, domain, and know-how — in the platform, software, documentation, templates, and all content created by Capptoo Group. No rights are transferred to the Customer beyond the limited license granted in clause 9.2.

9.1 Die Capptoo Group behält alle Rechte — einschliesslich Urheber-, Marken-, Patent-, Domain- und Know-how-Rechte — an der Plattform, Software, Dokumentation, Vorlagen und allen von der Capptoo Group erstellten Inhalten. Dem Kunden werden keine Rechte übertragen, ausser der eingeschränkten Lizenz gemäss Ziffer 9.2.

9.2 Upon payment of the applicable subscription fees, Capptoo Group grants the Customer a non-exclusive, non-transferable subscription license to access and use the Services for the subscription term set out in the Order, including any renewal terms. This license remains valid for the duration of the active subscription, including automatic renewals under clause 4, and terminates automatically upon effective termination or expiry of the subscription in accordance with clause 4.3, without transferring any ownership or perpetual usage rights to the Customer.

9.2 Nach Zahlung der anwendbaren Abonnementgebühren gewährt die Capptoo Group dem Kunden eine nicht ausschliessliche, nicht übertragbare Abonnementlizenz zum Zugriff auf und zur Nutzung der Dienste während der im Auftrag festgelegten Abonnementlaufzeit, einschliesslich allfälliger Verlängerungsperioden. Diese Lizenz bleibt für die Dauer des aktiven Abonnements gültig, einschliesslich automatischer Verlängerungen gemäss Ziffer 4, und erlischt automatisch bei wirksamer Beendigung oder bei Ablauf des Abonnements gemäss Ziffer 4.3, ohne dass dem Kunden Eigentums- oder dauerhafte Nutzungsrechte übertragen werden.

9.3 CUSTOMER DATA: All data uploaded or generated by the Customer through the Services remains the sole property of the Customer. Capptoo Group processes Customer Data exclusively as a data processor.

9.3 KUNDENDATEN: Alle vom Kunden über die Dienste hochgeladenen oder generierten Daten verbleiben im alleinigen Eigentum des Kunden. Die Capptoo Group verarbeitet Kundendaten ausschliesslich als Auftragsverarbeiter.

9.4 ANONYMIZED BENCHMARKING: The Customer grants Capptoo Group a non-exclusive, royalty-free, perpetual license to use anonymized and aggregated Customer Data — from which no Customer, respondent, or data subject can be identified — for: (a) platform development and quality assurance; (b) derivation of industry benchmarks (not conclusive: NPS, CSAT, CES, CLV, FCR, Churn, Retention Rate); (c) improving Screver AI capabilities, provided no Customer-identifiable data is used without explicit written consent.

9.4 ANONYMISIERTES BENCHMARKING: Der Kunde räumt der Capptoo Group eine nicht ausschliessliche, vergütungsfreie, unbefristete Lizenz zur Nutzung anonymisierter und aggregierter Kundendaten ein – aus denen kein Kunde, Befragter oder Betroffener identifiziert werden kann – für: (a) Plattformentwicklung und Qualitätssicherung; (b) Ableitung von Branchen-Benchmarks (nicht abschliessend: NPS, CSAT, CES, CLV, FCR, Churn, Retention Rate); (c) Verbesserung der Screver-KI-Funktionen, sofern keine kundenbezogenen Daten ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung verwendet werden.

10. Confidentiality

10. Vertraulichkeit

10.1 Each party agrees to keep confidential all non-public information disclosed by the other party that is designated as confidential or that reasonably should be understood to be confidential. Each party will: (a) use Confidential Information only for performing or receiving the Services; (b) disclose it only to personnel with a need to know who are bound by equivalent obligations; (c) protect it with at least the same care it uses for its own confidential information.

10.1 Jede Partei verpflichtet sich, alle nicht öffentlichen Informationen der anderen Partei vertraulich zu behandeln, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder vernünftigerweise als vertraulich zu verstehen sind. Jede Partei wird: (a) Vertrauliche Informationen nur zur Erbringung oder zum Empfang der Dienste verwenden; (b) sie nur an Personal mit Kenntnisbedarf weitergeben, das gleichwertigen Verpflichtungen unterliegt; (c) sie mit mindestens derselben Sorgfalt schützen, die sie für eigene vertrauliche Informationen aufwendet.

10.2 Confidentiality obligations survive termination of the contract for three (3) years.

10.2 Vertraulichkeitsverpflichtungen bestehen nach Beendigung des Vertrags für drei (3) Jahre fort.

11. Data Protection

11. Datenschutz

11.1 Both parties comply with all applicable data protection laws, including the Swiss Federal Act on Data Protection (nFADP/revDSG) and, where applicable, the EU General Data Protection Regulation (GDPR). Capptoo Group acts as data processor; the Customer acts as data controller.

11.1 Beide Parteien halten alle anwendbaren Datenschutzgesetze ein, einschliesslich des Schweizer Bundesgesetzes über den Datenschutz (nDSG/revDSG) und, soweit anwendbar, der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die Capptoo Group handelt als Auftragsverarbeiterin; der Kunde handelt als Verantwortlicher.

11.2 DATA RESIDENCY: The Services are hosted on Google Cloud Platform (GCP). Capptoo Group operates across the following GCP regions: Switzerland (europe-west6), Germany (europe-west3), Japan (asia-northeast1), the United States, and Australia (australia-southeast1). The applicable data storage region is defined in the Order. Where not specified, the default region is Switzerland (europe-west6).

11.2 DATENSPEICHERUNG: Die Dienste werden auf der Google Cloud Platform (GCP) gehostet. Die Capptoo Group betreibt die folgenden GCP-Regionen: Schweiz (europe-west6), Deutschland (europe-west3), Japan (asia-northeast1), die Vereinigten Staaten und Australien (australia-southeast1). Die anwendbare Datenspeicherregion wird im Auftrag festgelegt. Sofern nicht anders angegeben, ist die Standardregion die Schweiz (europe-west6).

11.3 AI TRAINING RESTRICTION: Capptoo Group does not use Customer Data to train, fine-tune, or improve AI models without the Customer's explicit prior written consent, regardless of whether data is processed by third-party AI providers integrated into the platform.

11.3 KI-TRAINING-EINSCHRÄNKUNG: Die Capptoo Group verwendet Kundendaten nicht zum Training, Fine-Tuning oder zur Verbesserung von KI-Modellen ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden, unabhängig davon, ob Daten von in die Plattform integrierten Drittanbieter-KI-Diensten verarbeitet werden.

11.4 Current sub-processors include, without limitation: Google Cloud Platform, ElevenLabs, Twilio, Anthropic, and Lovable. The current sub-processor list is available at screver.com/legal. Material changes are notified at least thirty (30) days in advance.

11.4 Aktuelle Unterauftragsverarbeiter umfassen unter anderem: Google Cloud Platform, ElevenLabs, Twilio, Anthropic und Lovable. Die aktuelle Liste der Unterauftragsverarbeiter ist unter screver.com/legal verfügbar. Wesentliche Änderungen werden mindestens dreissig (30) Tage im Voraus mitgeteilt.

11.5 A Data Processing Agreement (DPA) is available on request and will be executed where required by law or Customer procurement requirements.

11.5 Eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) ist auf Anfrage erhältlich und wird abgeschlossen, sofern dies gesetzlich oder aufgrund von Einkaufsanforderungen des Kunden erforderlich ist.

12. Marketing, Reference, and Benchmarking Rights

12. Marketing-, Referenz- und Benchmarking-Rechte

12.1 Subject to a contractual agreement with a Customer/Partner, Capptoo Group may: (a) publish a statement in the spirit of a strategic partnership; (b) reference the Customer's brand name and logo in case studies, success stories, social media posts, website content, presentations, and investor materials after go-live or project completion; (c) use anonymized and aggregated survey results for industry benchmarking purposes (e.g., NPS, CSAT, CES, CLV, FCR, Churn, Retention Rate) without identifying individual Customers.

12.1 Nach vertraglichem Übereinkommen darf die Capptoo Group: (a) eine Erklärung im Sinne einer strategischen Partnerschaft veröffentlichen; (b) Markenname und Logo des Kunden in Fallstudien, Erfolgsgeschichten, Social-Media-Beiträgen, Website-Inhalten, Präsentationen und Investorenmaterialien nach dem Go-live oder Projektabschluss verwenden; (c) anonymisierte und aggregierte Umfrageergebnisse für Branchen-Benchmarking-Zwecke nutzen (z.B. NPS, CSAT, CES, CLV, FCR, Churn, Retention Rate) ohne individuelle Kunden zu identifizieren.

12.2 Opt-out: The Customer may opt out of marketing references by written notice to contract@screver.com. Opt-out does not affect Capptoo Group's right to use anonymized benchmarking data.

12.2 Opt-out: Der Kunde kann durch schriftliche Mitteilung an contract@screver.com auf Marketing-Referenzen verzichten. Der Opt-out berührt nicht das Recht der Capptoo Group zur Nutzung anonymisierter Benchmarking-Daten.

13. Change of Control

13. Kontrollwechsel

13.1 CONTRACT CONTINUITY: These GTC and any Order entered into under them survive a change of control, merger, acquisition, or restructuring of Capptoo Group. A change in ownership of Capptoo AG or Screver AG does not constitute grounds for the Customer to terminate any active subscription or service agreement.

13.1 VERTRAGSBESTAND: Diese AGB und jeder darunter abgeschlossene Auftrag überstehen einen Kontrollwechsel, eine Fusion, Übernahme oder Umstrukturierung der Capptoo Group. Ein Eigentümerwechsel der Capptoo AG oder der Screver AG begründet kein Kündigungsrecht des Kunden für ein aktives Abonnement oder eine Dienstleistungsvereinbarung.

13.2 All contractual terms, pricing, and commitments remain binding on the successor entity. Capptoo Group will notify Customers of a material change of control in accordance with applicable legal requirements.

13.2 Alle Vertragsbedingungen, Preise und Verpflichtungen bleiben für die nachfolgende Gesellschaft verbindlich. Die Capptoo Group informiert Kunden über einen wesentlichen Kontrollwechsel gemäss den anwendbaren gesetzlichen Anforderungen.

13.3 The Customer may not assign its rights or obligations under these GTC or any Order to a third party without Capptoo Group's prior written consent.

13.3 Der Kunde darf seine Rechte oder Pflichten aus diesen AGB oder einem Auftrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Capptoo Group nicht an Dritte abtreten.

14. Warranties, Liability, and Force Majeure

14. Gewährleistung, Haftung und Höhere Gewalt

14.1 Warranties

14.1 Gewährleistung

14.1.1 Capptoo Group warrants that it will deliver the Services with reasonable skill and care. Capptoo Group does not warrant that the Services will be error-free or uninterrupted. Warranty claims require that: (a) the defect is reproducible; and (b) the defect causes material impairment of core functionality.

14.1.1 Die Capptoo Group gewährleistet, dass sie die Dienste mit angemessener Sorgfalt und Sachkenntnis erbringt. Die Capptoo Group gewährleistet nicht, dass die Dienste fehlerfrei oder ununterbrochen verfügbar sind. Gewährleistungsansprüche setzen voraus, dass: (a) der Fehler reproduzierbar ist; und (b) der Fehler eine wesentliche Beeinträchtigung der Kernfunktionalität verursacht.

14.2 Limitation of Liability

14.2 Haftungsbeschränkung

14.2.1 Capptoo Group is liable only for damages caused by intentional misconduct or gross negligence. Liability for ordinary negligence is excluded to the maximum extent permitted by law. Capptoo Group excludes liability for: indirect or consequential damages; loss of profits; loss of data; procurement costs for substitute services; and damages caused by third-party cyberattacks or platform outages.

14.2.1 Die Capptoo Group haftet nur für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden. Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist im gesetzlich zulässigen Rahmen ausgeschlossen. Die Capptoo Group schliesst die Haftung aus für: mittelbare oder Folgeschäden; entgangenen Gewinn; Datenverlust; Beschaffungskosten für Ersatzdienste; und Schäden durch Cyberangriffe Dritter oder Plattformausfälle.

14.2.2 Where liability exists, it is capped at the subscription fees paid by the Customer in the twelve (12) months immediately preceding the event. For professional services claims, liability is capped at the fees paid for the specific engagement.

14.2.2 Soweit eine Haftung besteht, ist sie auf die vom Kunden in den zwölf (12) Monaten vor dem Ereignis gezahlten Abonnementgebühren begrenzt. Bei Ansprüchen aus professionellen Dienstleistungen ist die Haftung auf die für den betreffenden Auftrag gezahlten Gebühren begrenzt.

14.3 Force Majeure

14.3 Höhere Gewalt

14.3.1 Neither party is liable for failure or delay caused by events beyond its reasonable control, including natural disasters, pandemics, acts of government, war, power or internet outages not caused by the affected party, or failures of third-party infrastructure. The affected party must notify the other promptly and use reasonable efforts to resume performance.

14.3.1 Keine Partei haftet für Nichterfüllung oder Verzögerungen, die durch Ereignisse ausserhalb ihrer angemessenen Kontrolle verursacht werden, einschliesslich Naturkatastrophen, Pandemien, staatlicher Massnahmen, Krieg, Strom- oder Internetausfälle, die nicht von der betroffenen Partei verursacht wurden, oder Ausfälle der Infrastruktur Dritter. Die betroffene Partei hat die andere Partei unverzüglich zu benachrichtigen und angemessene Bemühungen anzustellen, um die Leistungserbringung wieder aufzunehmen.

15. Permitted Use and Prohibited Activities

15. Erlaubte Nutzung und verbotene Aktivitäten

15.1 The Customer is authorized to use the Services for the number of users and purposes set out in the Order, in compliance with all applicable laws. The following activities are expressly prohibited:

15.1 Der Kunde ist berechtigt, die Dienste für die im Auftrag festgelegte Anzahl von Nutzern und Zwecken zu nutzen, unter Einhaltung aller anwendbaren Gesetze. Folgende Aktivitäten sind ausdrücklich untersagt:

- (a) Uploading or distributing illegal, defamatory, hateful, violent, or sexually explicit content.
- (a) Hochladen oder Verbreiten illegaler, verleumderischer, hasserfüllter, gewalttätiger oder sexuell expliziter Inhalte.
- (b) Reverse-engineering, decompiling, or attempting to obtain source code.
- (b) Reverse Engineering, Dekompilierung oder Versuche, den Quellcode zu erlangen.
- (c) Sublicensing, lending, or making the Services available to unauthorized third parties.
- (c) Unterlizenzierung, Weitergabe oder Bereitstellung der Dienste an unbefugte Dritte.
- (d) Transmitting malware, viruses, or other harmful code.
- (d) Übertragung von Malware, Viren oder anderem schädlichem Code.
- (e) Collecting personal data without a lawful basis under applicable data protection law.
- (e) Erhebung personenbezogener Daten ohne Rechtsgrundlage gemäss anwendbarem Datenschutzrecht.

16. Consequences of Termination

16. Folgen der Vertragsbeendigung

16.1 Upon termination or expiry: (a) the Customer's license to use the Services terminates immediately; (b) subscription fees already paid are non-refundable; (c) outstanding invoices become immediately due and payable; (d) Customer Data will be deleted or returned within thirty (30) days of the termination date.

16.1 Bei Beendigung oder Ablauf: (a) erlischt die Lizenz des Kunden zur Nutzung der Dienste sofort; (b) bereits bezahlte Abonnementgebühren werden nicht zurückerstattet; (c) ausstehende Rechnungen werden sofort fällig; (d) Kundendaten werden innerhalb von dreissig (30) Tagen nach dem Beendigungsdatum gelöscht oder zurückgegeben.

16.2 Clauses that survive termination include: clause 9 (Intellectual Property), clause 10 (Confidentiality), clause 11 (Data Protection), clause 12 (Marketing Rights), clause 13 (Change of Control), clause 14 (Liability), and clause 17 (Governing Law).

16.2 Nach Beendigung fortgeltende Klauseln umfassen: Ziffer 9 (Geistiges Eigentum), Ziffer 10 (Vertraulichkeit), Ziffer 11 (Datenschutz), Ziffer 12 (Marketingrechte), Ziffer 13 (Kontrollwechsel), Ziffer 14 (Haftung) und Ziffer 17 (Anwendbares Recht).

17. Amendments, Governing Law, and General Provisions

17. Änderungen, anwendbares Recht und Schlussbestimmungen

17.1 AMENDMENTS: Capptoo Group may amend these GTC at any time with thirty (30) days' written notice. Continued use of the Services after the effective date constitutes acceptance. Price changes are governed by clause 5 and are notified with the renewal reminder.

17.1 ÄNDERUNGEN: Die Capptoo Group kann diese AGB jederzeit mit dreissig (30) Tagen schriftlicher Vorankündigung ändern. Die weitere Nutzung der Dienste nach dem Inkrafttreten gilt als Annahme. Preisänderungen richten sich nach Ziffer 5 und werden der Verlängerungserinnerung beigelegt.

17.2 GOVERNING LAW: These GTC are governed exclusively by Swiss substantive law, excluding conflict-of-law provisions and international conventions (including the UN CISG).

17.2 ANWENDBARES RECHT: Diese AGB unterliegen ausschliesslich dem materiellen Schweizer Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und internationaler Abkommen (einschliesslich des UN-Kaufrechts).

17.3 JURISDICTION: The exclusive place of jurisdiction for all disputes is the court at the registered seat of the contracting entity (currently 8808 Pfäffikon SZ, Switzerland). The Service Provider reserves the right to bring proceedings at the Customer's place of domicile.

17.3 GERICHTSSTAND: Der ausschliessliche Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist das Gericht am Sitz der vertragsschliessenden Gesellschaft (derzeit 8808 Pfäffikon SZ, Schweiz). Der Anbieter behält sich vor, das zuständige Gericht am Sitz des Kunden anzurufen.

17.4 LANGUAGE: In case of conflict between the German and English language versions of these GTC, the German version prevails.

17.4 SPRACHE: Im Konfliktfall zwischen der deutschen und der englischen Fassung dieser AGB ist die deutsche Fassung massgebend.

17.5 SEVERABILITY: If any provision is invalid, the remaining provisions remain in full force. The invalid provision is replaced by a valid provision achieving the same economic purpose.

17.5 SALVATORISCHE KLAUSEL: Ist eine Bestimmung ungültig, bleiben die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang wirksam. Die ungültige Bestimmung wird durch eine gültige Bestimmung ersetzt, die denselben wirtschaftlichen Zweck erfüllt.

17.6 WRITTEN NOTICES: Notices by email are sufficient. Notices to Capptoo Group must be sent to contract@capptoo.com or contract@screver.com, as applicable. Notices to the Customer are sent to the registered email address.

17.6 SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN: E-Mail-Mitteilungen sind ausreichend. Mitteilungen an die Capptoo Group sind an contract@capptoo.com oder contract@screver.com zu senden. Mitteilungen an den Kunden erfolgen an die registrierte E-Mail-Adresse.

Quick Reference Summary / Kurzübersicht

For reference only. The full GTC governs in all cases. Nur zur Orientierung. Die vollständigen AGB sind in allen Fällen massgebend.

Topic / Thema	English	Deutsch
Entities / Gesellschaften	Capptoo AG (CHE-455.066.766) & Screver AG (CHE-453.157.180), Churerstrasse 92i, 8808 Pfäffikon SZ	Capptoo AG (CHE-455.066.766) & Screver AG (CHE-453.157.180), Churerstrasse 92i, 8808 Pfäffikon SZ
E-signing / E-Signatur	Bexio + DocuSign. Electronic signature is legally binding.	Bexio + DocuSign. Elektronische Signatur ist rechtsverbindlich.
Subscription payment / Abonnementzahlung	Due on Order date. Invoice payable within 10 days.	Fällig am Auftragsdatum. Rechnung zahlbar innerhalb von 10 Tagen.
Professional services / Professionelle Dienstleistungen	40% on signing / 30% at 30 days / 30% at 60 days.	40% bei Unterzeichnung / 30% nach 30 Tagen / 30% nach 60 Tagen.
Expenses / Spesen	At cost. Travel time at 50% from Pfäffikon SZ (SWICO).	Zu Kosten. Reisezeit zu 50% ab Pfäffikon SZ (SWICO-Standard).
Auto-renewal / Automatische Verlängerung	Automatic at end of term for same period.	Automatisch zum Ende der Laufzeit für denselben Zeitraum.
Cancellation / Kündigung	90 days before end of period. Email to contract@ is sufficient.	90 Tage vor Ablauf. E-Mail an contract@ ist ausreichend.
CPI escalation / CPI-Anpassung	At renewal. By country of delivery: EUR = Eurozone HICP, USD = US CPI-U, CHF = Swiss LIK/IPC.	Bei Verlängerung. Nach Lieferland: EUR = Eurozone HICP, USD = US CPI-U, CHF = Schweizer LIK/IPC.
Value-based pricing / Wertbasierte Preise	Proposed and negotiated at renewal. Not automatic.	Vorgeschlagen und verhandelt bei Verlängerung. Nicht automatisch.
Late payment / Zahlungsverzug	Day 20: reminder; CHF 50. Day 30: Betreibung. All costs on the customer.	Tag 20: Zahlungserinnerung, CHF 50. Tag 30: Betreibung. Alle Kosten trägt der Kunde.
Data residency / Datenspeicherung	GCP: Switzerland (default), Germany, Japan, USA, Australia.	GCP: Schweiz (Standard), Deutschland, Japan, USA, Australien.
AI training / KI-Training	Customer Data not used for AI training without explicit written consent.	Kundendaten ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht für KI-Training.

Change of control / Kontrollwechsel	Contracts survive. No termination right is triggered for Customer.	Verträge bleiben bestehen. Kein Kündigungsrecht für den Kunden.
Insurance / Versicherung	CHF 5M. Zurich Insurance. Worldwide, excl. USA/Canada. All group entities.	CHF 5 Mio. Zurich Insurance. Weltweit, excl. USA/Canada. Alle Gruppengesellschaften.
Liability cap / Haftungsbeschränkung	12 months' fees for subscriptions. Engagement fees for PS.	12 Monate Gebühren für Abonnements. Auftragsvergütung für PS.
Governing law / Anwendbares Recht	Swiss law. Jurisdiction: Pfäffikon SZ.	Schweizer Recht. Gerichtsstand: Pfäffikon SZ.
Language / Sprache	German version prevails in case of conflict.	Deutsche Fassung ist im Konfliktfall massgebend.
VAT / MWST	All prices exclusive of VAT.	Alle Preise zuzüglich MWST.
Paid media / Paid Media	Governed by separate Paid Media Addendum where applicable.	Geregelt durch separates Paid-Media-Addendum, sofern anwendbar.