Anbieterwechsel und Datenexport

1. Anfrage und Umfang
Der Firmenadministrator kann unter mail@try-data.de die Rückgabe seiner Auftragsdaten, den Wechsel zu einem anderen Dienst oder die Übertragung in eigene Infrastruktur verlangen. Nach Prüfung seiner Berechtigung stimmen die Parteien Ziel, Umfang, sicheren Übertragungsweg und Termin ab. Eine Wechselanfrage ist auch während einer laufenden Vertragsperiode möglich. Zwingende Rechte nach der Verordnung (EU) 2023/2854 bleiben unberührt.

2. Exportierbare Daten und Formate
Der Export umfasst die dem Arbeitsbereich zugeordneten, vom Kunden eingebrachten oder durch dessen Nutzung entstandenen Daten und digitalen Vermögenswerte: Nutzer- und Rollenbezüge, Unternehmenskonfiguration, Leads und Kundenkontakte, Aufgaben und Notizen, Interaktionen und Kommunikationsverläufe, kundeneigene Vorlagen, Suchaufträge, Objekt- und Bewertungsdaten sowie zugeordnete Dokumente und Medien. Beziehungen und verfügbare Zeitstempel werden mitgeliefert. Strukturierte Daten werden in dokumentiertem JSON oder CSV mit UTF-8-Kodierung bereitgestellt, Dateien in ihrem gespeicherten Originalformat; für die Zuordnung wird ein Inhaltsverzeichnis beigefügt. Die jeweils einschlägigen Datenstrukturen und Feldbeschreibungen werden mit dem Export zugänglich gemacht.
Nicht übertragen werden Daten anderer Kunden, Passwörter oder Sicherheitsgeheimnisse, interne Sicherheitsregeln und geschützte Softwarebestandteile. Ausnahmen werden konkret begründet und dürfen gesetzlich exportierbare Kundendaten nicht pauschal ausschließen. Weitergaberechte an extern lizenzierten Inhalten werden gesondert berücksichtigt.

3. Durchführung und Unterstützung
Es gilt keine zusätzliche Mindestankündigungsfrist für die Wechselanfrage. Der Übergang erfolgt grundsätzlich innerhalb von 30 Kalendertagen nach der abgestimmten Einleitung. Reaqs unterstützt den Kunden und den benannten Zielanbieter angemessen mit den zur Übertragung erforderlichen Informationen, erhält während des Übergangs die vertraglich geschuldete Kontinuität und sichert die Datenübertragung. Technische Hindernisse werden konkret erläutert; gesetzliche Anforderungen an eine ausnahmsweise Verlängerung bleiben maßgeblich. Der Kunde kann den Übergangszeitraum im gesetzlich vorgesehenen Umfang verlängern.
Der Kunde stellt erforderliche Zielzugänge und Mitwirkung bereit und prüft den Erhalt. Ein universeller Import in jedes Drittsystem oder die Übertragung der Reaqs-Software ist nicht geschuldet. Erforderliche gesetzliche Interoperabilitätspflichten bleiben bestehen.

4. Abruf, Vertragsende und Löschung
Nach dem Übergangszeitraum stehen die zurückzugebenden Daten mindestens weitere 30 Kalendertage zum Abruf bereit. Ein für den ordnungsgemäßen Wechsel erforderlicher Abruf wird nicht allein durch das Ende des regulären Monatsabos abgeschnitten. Der Zeitpunkt der Vertragsbeendigung und der anschließenden Löschung wird unter Beachtung zwingender gesetzlicher Rechte bestätigt. Nach vollständiger Rückgabe und Ablauf der Abrufphase werden Auftragsdaten und Kopien nach AVV gelöscht, soweit keine vorrangige dokumentierte Weisung oder gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht. Sicherungskopien unterliegen den beschränkten Sicherungszyklen der TOM-Anlage und dürfen gelöschte Daten nicht erneut regulär verfügbar machen.

5. Kosten
Für den beschriebenen Standardexport und die reguläre Unterstützung beim Anbieterwechsel erhebt Reaqs keine gesonderten Wechselentgelte. Regulär vereinbarte Nutzungsentgelte während fortbestehender Leistungspflicht bleiben unberührt. Zusätzliche, ausdrücklich gewünschte Leistungen werden nur nach vorheriger gesonderter Vereinbarung berechnet; zwingend unentgeltliche Pflichten bleiben unentgeltlich.