

VNC-SAAS-LEG-04 · Version 1.2 · Gültig ab 15. Oktober 2026

Kündigungs- und Datenexportrichtlinie

Beendigung des Abonnements, Verbleib der Daten und Datenmitnahme

Diese Richtlinie ist Bestandteil der Abonnementbedingungen. Sie regelt, wie ein Abonnement endet, wie der Kunde seine Daten jederzeit exportieren kann und wann VNC Kundendaten löscht.

1. Export zu jeder Zeit

- 1.1 Administratorinnen und Administratoren können Kundendaten während der Laufzeit des Abonnements jederzeit, ohne Mitwirkung von VNC und unentgeltlich aus der Administrationskonsole exportieren.
- 1.2 Die Exportformate sind offen und dokumentiert: E-Mails im Format EML, Kalender im Format iCalendar, Kontakte im Format vCard, Dateien in ihren Originalformaten als ZIP-Archiv, Chatnachrichten und Kanalverläufe im Format JSON sowie Aufgaben, CRM- und Workflow-Datensätze in den Formaten CSV und JSON.
- 1.3 Exporte werden je Mandant oder je Benutzer erstellt und als herunterladbare Archive bereitgestellt. Umfangreiche Exporte können auf mehrere Archive aufgeteilt werden.

2. Kündigung

- 2.1 Die Kündigung erfolgt durch die Administration in der Administrationskonsole. Sie wird auf das Ende der laufenden Abrechnungsperiode wirksam. Bis zu diesem Zeitpunkt steht der Dienst uneingeschränkt zur Verfügung.
- 2.2 VNC bestätigt die Kündigung und das Beendigungsdatum per E-Mail an die Administration und an den Rechnungskontakt.
- 2.3 Eine Kündigung kann bis zum Beendigungsdatum in der Administrationskonsole widerrufen werden.

3. Nach dem Beendigungsdatum

- 3.1 Exportfenster: Während 10 Tagen nach dem Beendigungsdatum können sich Administratorinnen und Administratoren weiterhin im Nur-Lese-Modus in der Administrationskonsole anmelden, um Exporte durchzuführen. Für übrige Benutzer ist die Anmeldung nicht mehr möglich. Der Kunde wird in der Kündigungsbestätigung sowie drei Tage vor Ablauf des Exportfensters auf dieses hingewiesen.
- 3.2 Löschung: Nach Ablauf des Exportfensters löscht VNC die Kundendaten innerhalb von 14 Tagen aus den Produktivsystemen und innerhalb weiterer 30 Tage im Rahmen der ordentlichen Rotation aus den Datensicherungen. Auf Anfrage bestätigt VNC die Löschung.
- 3.3 Buchführungsunterlagen, die VNC nach handels- und steuerrechtlichen Vorschriften aufzubewahren hat, werden während der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist aufbewahrt und gelten nicht als Kundendaten im Sinne dieser Richtlinie.
- 3.4 Endet das Abonnement durch Kündigung von VNC aus wichtigem Grund, gilt das Exportfenster gleichwohl, sofern nicht zwingendes Recht oder eine behördliche oder gerichtliche Anordnung entgegensteht.

4. Wechsel zu einem selbst betriebenen VNClagoon

- 4.1 Der Dienst basiert auf derselben Plattform wie ein selbst betriebenes **VNC**lagoon. Kunden, die zu einer On-Premises- oder Private-Cloud-Installation wechseln, können auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung eine Migrationsleistung in Anspruch nehmen.

5. Regulatorischer Hinweis

- 5.1 Diese Richtlinie setzt die für Cloud-Dienste in der Europäischen Union geltenden Anforderungen an den Anbieterwechsel und die Datenportabilität um, einschliesslich der Pflicht, den Export in gängigen, maschinenlesbaren Formaten und ohne Entgelt für den Export als solchen zu ermöglichen.

BESTANDTEIL DES VNCLAGOON SAAS VERTRAGS

[Leistungsbeschreibung](#) [Abonnementbedingungen](#) [Bedingungen des Einführungsangebots](#)

[Nutzungsrichtlinie](#) [Auftragsverarbeitungsvertrag](#) [Service Level Agreement](#) [Unterauftragsverarbeiter](#)