

Anbieterwechsel & Datenportabilität (Data Act)

Herausgeber: EZTO TECHNOLOGIES GmbH (Zentre) · **Stand:** 30. Jul 2026 · **Zweck:** Informationen nach Art. 26 und Art. 28 der Verordnung (EU) 2023/2854 („Data Act“); ergänzt Ziff. 14 der AGB.

Das Wichtigste in Kürze (*unverbindliche Orientierung; maßgeblich sind AGB und AVV*): Sie können jederzeit zu einem anderen Anbieter wechseln, zu einer eigenen Infrastruktur (On-Premises) umziehen oder Zentre parallel zu anderen Diensten nutzen. Ihre Daten erhalten Sie auf Anfrage — während der Laufzeit und bei Anforderung innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende, unentgeltlich, in gängigen maschinenlesbaren Formaten. Es gibt keine technischen oder vertraglichen Wechselhindernisse; bei Jahresplänen bleibt lediglich die Vergütung für die laufende Laufzeit geschuldet (Ziff. 14 AGB).

1. Wechselverfahren (Art. 26 Data Act)

- Wechselmitteilung:** Mitteilung in Textform an legal@zentre.ai. Zwischen Zugang der Mitteilung und Beginn des Übergangs liegen höchstens 2 Monate; auf Wunsch des Kunden beginnt der Übergang früher.
- Übergangszeitraum:** höchstens 30 Tage. Ist die Vollendung innerhalb dieses Zeitraums technisch nicht durchführbar, teilt EZTO dies binnen 14 Arbeitstagen unter Angabe der Gründe und eines alternativen Zeitraums (höchstens 7 Monate) mit. Der Kunde kann einmalig eine Verlängerung verlangen.
- Unterstützung:** Während des Übergangs unterstützt EZTO angemessen (Export-Durchführung, Dokumentation, Klärung von Formatfragen), wahrt ein hohes Sicherheitsniveau und wirkt auf die Kontinuität der Leistungen hin.
- Datenabruf nach Vertragsende:** Anforderung mindestens 30 Tage lang nach Vertragsende möglich. Danach Löschung gemäß AVV Ziff. 15 / Anlage 4.
- Entgelte:** Der Export und der Wechsel sind unentgeltlich; EZTO erhebt keine Wechselentgelte.

2. Exportverfahren und -katalog (Art. 25 Abs. 2 lit. e, Art. 30 Abs. 5 Data Act)

Hinweis KI-Kennzeichnung: Im Service generierte Dateien enthalten maschinenlesbare Provenance-Metadaten (Kennzeichnung als KI-generiert, Art. 50 Abs. 2 KI-VO). Sie verbleiben beim Export grundsätzlich in der Datei; ihre gezielte Entfernung ist nach Ziff. 8 der AGB untersagt.

Verfahren (Export auf Anfrage): Der Export erfolgt auf Anforderung eines Administrators des Kunden in Textform an legal@zentre.ai (oder – soweit angeboten – über die Admin-Konsole). EZTO stellt die Daten in der Regel innerhalb von 14 Tagen, spätestens innerhalb des Übergangszeitraums, über einen gesicherten, verschlüsselten Übergabeweg (z. B. zeitlich befristeter Download-Link) bereit. Da für Dienste dieser Dienstart derzeit keine gemeinsamen Interoperabilitätsspezifikationen oder harmonisierten Normen in der zentralen EU-Datenbank veröffentlicht sind, erfolgt der Export gemäß Art. 30 Abs. 5 Data Act in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format. Hinweis: Chat-Verläufe sind nur innerhalb der Aufbewahrungsfrist (Standard 90 Tage) exportierbar; ältere Verläufe sind bereits gelöscht.

Datenkategorie	Inhalt	Format
Wissensbasis-Dokumente	vom Kunden hochgeladene Dateien	Originalformat (z. B. PDF, DOCX, XLSX)

Datenkategorie	Inhalt	Format
Chat-/Workspace-Verläufe	Konversationen (Prompts und KI-Outputs) innerhalb der Aufbewahrungsfrist (Standard 90 Tage)	JSON
Workspace-Konfiguration	Workspaces, Rollen/Berechtigungen, Agenten-/Assistent-Konfigurationen, Modell-Einstellungen (soweit im Service vorhanden)	JSON
Nutzer- und Kontodaten	Nutzerliste, Rollen, Kontostammdaten	CSV / JSON
Nutzungs-Metadaten	durch die Nutzung erzeugte Metadaten (z. B. Zeitstempel, Zuordnungen), soweit vorhanden	CSV / JSON

Nicht exportierbar (Art. 25 Abs. 2 lit. f, Art. 30 Abs. 6 Data Act) sind Bestandteile des Dienstes selbst (EZTO IP, Software, Plattform-/Systemkonfigurationen) sowie rein abgeleitete interne Artefakte des internen Funktionierens (z. B. Suchindizes/Embeddings), die aus den exportierten Quelldokumenten beim Ziellanbieter neu erzeugt werden können. Geschäftsgeheimnisse von EZTO und Dritten bleiben geschützt. Rechnungen und Abrechnungsunterlagen sind über die Admin-Konsole (Billing) bzw. auf Anfrage verfügbar (keine exportierbaren Daten i. S. d. Data Act).

Funktionale Gleichwertigkeit: Zentre ist ein Orchestrierungsdienst über Drittanbieter-KI-Modelle. Der Export umfasst alle vom Kunden eingebrachten und durch die Nutzung erzeugten exportierbaren Daten; die Wiederherstellung gleichwertiger Funktionen (z. B. Agenten-Verhalten, Modellzugang) beim Ziellanbieter liegt außerhalb des Einflussbereichs von EZTO.

3. Verarbeitungsinfrastruktur und anwendbare Rechtsordnungen (Art. 28 Data Act)

- **IKT-Infrastruktur / Gerichtsbarkeit:** Die produktive Verarbeitung erfolgt ausschließlich in der EU/dem EWR — Hosting: Scaleway SAS, Frankreich (Paris fr-par); Content Delivery: Bunny CDN (BunnyWay d.o.o., Slowenien; Auslieferung beschränkt auf EU/EWR-Standorte); KI-Routing: Cortecs (Österreich). Betreiberin ist die EZTO TECHNOLOGIES GmbH, Mainz (deutsches Recht). Einzelheiten: Datenfluss-Dokument und Subprozessorenliste im Trust Center.
- **Maßnahmen gegen unrechtmäßigen Drittstaaten-Zugriff:** Verschlüsselung in Übertragung (TLS 1.2 oder höher) und im Ruhezustand, EU-Standort-Bindung, Zero Data Retention bei Modellanbietern, Zugriff nach Need-to-know mit Protokollierung, vertragliche Verpflichtung aller Subprozessoren (AVV/Flow-down), Prüfung und ggf. Anfechtung behördlicher Herausgabeverlangen; Details in den TOM (Trust Center).

4. Kontakt

Wechsel- und Exportanfragen: legal@zentre.ai · Allgemeiner Support: support@zentre.ai · Datenschutz: dpo@zentre.ai

Switching & Data Portability (Data Act)

English convenience translation. Only the German version is legally binding.

Publisher: EZTO TECHNOLOGIES GmbH (Zentre) · **Last updated:** 30 Jul 2026 · **Purpose:** information pursuant to Art. 26 and Art. 28 of Regulation (EU) 2023/2854 (the "Data Act"); supplements Section 14 of the Terms.

Key points at a glance (*non-binding orientation; the Terms and the DPA prevail*): You may switch to another provider at any time, move to your own infrastructure (on-premises), or use Zentre in parallel with other services. You receive your data upon request — during the term and, if requested, within 30 days after contract termination, free of charge, in commonly used machine-readable formats. There are no technical or contractual obstacles to switching; under Annual Plans, only the remuneration for the current term remains owed (Section 14 of the Terms).

1. Switching procedure (Art. 26 Data Act)

- 1. Switching notice:** notice in text form to legal@zentre.ai. No more than 2 months elapse between receipt of the notice and the start of the transition; at the Customer's request, the transition starts earlier.
- 2. Transition period:** a maximum of 30 days. If completion within this period is technically unfeasible, EZTO will notify the Customer within 14 working days, stating the reasons and an alternative period (not exceeding 7 months). The Customer may request a one-time extension.
- 3. Assistance:** During the transition, EZTO provides reasonable assistance (performing the export, documentation, clarification of format questions), maintains a high level of security, and works towards continuity of the services.
- 4. Data retrieval after contract termination:** requests are possible for at least 30 days after contract termination. Thereafter deletion pursuant to Section 15 / Annex 4 of the DPA.
- 5. Charges:** The export and the switch are free of charge; EZTO does not levy any switching charges.

2. Export procedure and catalog (Art. 25(2)(e), Art. 30(5) Data Act)

AI marking note: files generated in the service contain machine-readable provenance metadata (marking as AI-generated, Art. 50(2) AI Act). On export they generally remain in the file; their deliberate removal is prohibited under Section 8 of the Terms.

Procedure (export upon request): The export is made upon request by an administrator of the Customer in text form to legal@zentre.ai (or – where offered – via the admin console). EZTO provides the data generally within 14 days, at the latest within the transition period, via a secured, encrypted delivery channel (e.g., time-limited download link). As no common interoperability specifications or harmonized standards for services of this service type are currently published in the central EU repository, the export takes place pursuant to Art. 30(5) Data Act in a structured, commonly used, machine-readable format. Note: chat histories are exportable only within the retention period (default 90 days); older histories have already been deleted.

Data category	Content	Format
Knowledge-base documents	files uploaded by the Customer	original format (e.g., PDF, DOCX, XLSX)

Data category	Content	Format
Chat/workspace histories	conversations (prompts and AI outputs) within the retention period (default 90 days)	JSON
Workspace configuration	workspaces, roles/permissions, agent/assistant configurations, model settings (to the extent present in the service)	JSON
User and account data	user list, roles, account master data	CSV / JSON
Usage metadata	metadata generated through use (e.g., timestamps, assignments), where available	CSV / JSON

Not exportable (Art. 25(2)(f), Art. 30(6) Data Act) are components of the service itself (EZTO IP, software, platform/system configurations) and purely derived internal artifacts of the internal functioning (e.g., search indexes/embeddings), which can be regenerated at the destination provider from the exported source documents. Trade secrets of EZTO and third parties remain protected. Invoices and billing records are available via the admin console (billing) or upon request (not exportable data within the meaning of the Data Act).

Functional equivalence: Zentre is an orchestration service over third-party AI models. The export covers all exportable data provided by the Customer and generated through use; restoring equivalent functions (e.g., agent behavior, model access) at the destination provider is outside EZTO's sphere of influence.

3. Processing infrastructure and applicable jurisdictions (Art. 28 Data Act)

- **ICT infrastructure / jurisdiction:** Productive processing takes place exclusively in the EU/EEA — hosting: Scaleway SAS, France (Paris fr-par); content delivery: Bunny CDN (BunnyWay d.o.o., Slovenia; delivery restricted to EU/EEA locations); AI routing: Cortecs (Austria). The operator is EZTO TECHNOLOGIES GmbH, Mainz (German law). Details: Data Flow document and subprocessor list in the Trust Center.
- **Measures against unlawful third-country governmental access:** encryption in transit (TLS 1.2 or higher) and at rest, EU location binding, zero data retention at model providers, need-to-know access with logging, contractual binding of all subprocessors (DPA/flow-down), review and, where appropriate, challenge of governmental disclosure requests; details in the TOM (Trust Center).

4. Contact

Switching and export requests: legal@zentre.ai · General support: support@zentre.ai · Data protection: dpo@zentre.ai