



Zusatzvereinbarung zum EU-Datengesetz

Diese Zusatzvereinbarung zum EU-Datengesetz gilt ausschließlich für die in **Anhang 1** definierten TeamViewer Datenverarbeitungsdienste ("**In-Scope Service(s)**"), die einem Kunden in der Europäischen Union („**EU**“) im Rahmen eines Vertrags bereitgestellt werden, der am oder nach dem 12. September 2025 abgeschlossen wurde. Sie regelt den Prozess, in dem der Kunde den Wechsel eines In-Scope Service sowie die Migration seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte gemäß **Anhang 1** beantragt, mit Ausnahme ausgeschlossener Daten. "**Ausgeschlossene Daten**" sind (a) Daten, die für die interne Funktionsweise eines In-Scope Service spezifisch sind und deren Export das Risiko einer Verletzung der Geschäftsgeheimnisse von TeamViewer darstellen würde, namentlich von TeamViewer generierte Daten (einschließlich Metadaten), die (i) nicht im direktem Zusammenhang mit der Nutzung des In-Scope Service durch den Kunden stehen und (ii) aus den Systemen und dem Betrieb des In-Scope Service stammen; (b) Daten in Bezug auf die Integrität und Sicherheit des In-Scope Service, die TeamViewer im Falle eines Exports Cybersicherheitsrisiken aussetzen würden; (c) Daten, die weder direkt noch indirekt durch die Nutzung eines In-Scope Service durch den Kunden erzeugt oder mitgeneriert wurden; und (d) Vermögenswerte oder Daten, die durch geistige Eigentumsrechte geschützt sind oder ein Geschäftsgeheimnis von TeamViewer oder Dritten darstellen.

Der Kunde kann gemäß der Verordnung (EU) 2023/2854 ("**EU-Datengesetz**") einen Wechsel zu einem anderen Drittanbieter ("**Zielanbieter**") oder zu seiner eigenen lokalen Infrastruktur beantragen (zusammenfassend "**Wechsel**"). Im Falle eines Konflikts mit anderen Bestimmungen der EULA zu diesem Thema hat diese Zusatzvereinbarung Vorrang. Großgeschriebene Begriffe, die in dieser Zusatzvereinbarung verwendet, aber nicht definiert sind, haben die ihnen in der EULA oder im EU-Datengesetz zugewiesene Bedeutung, soweit zutreffend.

1. Wechselmitteilung

Der Kunde initiiert den Wechsel, in dem er TeamViewer zwei (2) Monate im Voraus über den Wechsel über den Wechselantrag ([hier](#)) benachrichtigt ("**Wechselmitteilung**") und angibt, ob er (i) Unterstützung für den Wechsel anfordert (Abschnitt 2); oder (ii) die Löschung seiner Daten beantragt (Abschnitt 8).

2. Übergangszeitraum

Der Wechsel beginnt zum späteren der folgenden Zeiträume: (a) am Tag nach Ablauf der zweimonatigen Frist nach Eingang der Wechselmitteilung bei TeamViewer; oder (b) am vom Kunden in der Wechselmitteilung angegebenem Startdatum. Wenn zum Zeitpunkt des Eingangs der Wechselmitteilung bei TeamViewer die verbleibende Abonnementlaufzeit kürzer ist als die in (a) angegebene Frist von zwei (2) Monaten, beginnt der Übergangszeitraum stattdessen am Tag nach Ablauf der Abonnementlaufzeit, sofern zwischen den Parteien nicht anders vereinbart. Der Wechsel ist innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen abzuschließen ("**Übergangszeitraum**"), sofern dieser nicht verlängert wird: (i) durch TeamViewer, wenn dies technisch nicht möglich ist; in diesem Fall wird der Kunde innerhalb von vierzehn (14) Werktagen nach Eingang der Wechselmitteilung informiert; oder (ii)

einmalig durch den Kunden, sofern TeamViewer vor Ablauf des Übergangszeitraums benachrichtigt wird. Die beantragte Verlängerung darf sieben (7) Monate nicht überschreiten.

3. Unterstützung und Zusammenarbeit bei dem Wechsel

Während des Übergangszeitraums unterstützt TeamViewer dem Kunden und vom Kunden für den Wechsel autorisierten Dritten in angemessenem Umfang, handelt mit gebotener Sorgfalt zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität und setzt die Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienste fort, soweit die Abonnementlaufzeit noch besteht, informiert über bekannte Kontinuitätsrisiken und hält das vereinbarte Sicherheitsniveau während des Wechsels aufrecht. Beide Parteien arbeiten in gutem Glauben zusammen, um sicherzustellen, dass der Wechselprozess wirksam und zeitnah erfolgt. Der Kunde hat ihm gegebenenfalls zur Verfügung stellten Selbstbedienungstools zu verwenden, um die exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte abzurufen.

4. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist für die Verwaltung des Wechselprozesses verantwortlich, einschließlich des Imports und der Implementierung exportierbarer Daten und digitaler Vermögenswerte in der Zielumgebung. Beauftragt der Kunde einen Dritten (einschließlich eines Ziellanbieters) mit dem Wechsel, hat der Kunde sicherzustellen, dass dieser über die erforderliche Berechtigung verfügt und einen Nachweis über die Beauftragung sowie die Übernahme der Verpflichtungen des Kunden durch den Dritten vorlegt. Der Kunde bleibt für die Handlungen dieser Dritten uneingeschränkt verantwortlich.

5. Wechselvollzug

Der Kunde informiert TeamViewer unverzüglich, sobald der Vollzug des Wechsels erfolgreich vollzogen ist.

6. Abrufzeitraum

Nach Ablauf des Übergangszeitraums kann der Kunde seine exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen abrufen ("**Abrufzeitraum**").

7. Datenlöschung

Nach Ablauf des Abrufzeitraums löscht TeamViewer exportierbare Daten und digitale Vermögenswerte, die direkt vom Kunden generiert wurden oder sich direkt auf ihn beziehen, sofern: (i) der Wechsel erfolgreich abgeschlossen wurde; (ii) die Daten für andere Dienste, die der Kunde weiterhin nutzt, nicht erforderlich sind; und (iii) keine Aufbewahrungspflicht aufgrund geltender Gesetze oder Vorschriften besteht (in diesem Fall informiert TeamViewer den Kunden über die Einzelheiten der Aufbewahrung, sofern dies zulässig ist).

8. Kündigung

Nach Einreichung einer Wechselmitteilung durch den Kunden verlängern sich die In-Scope Services nicht automatisch um eine weitere Verlängerungslaufzeit. Andere unter dem Vertrag bereitgestellte Dienste bleiben unberührt. Der Vertrag, der sich ausschließlich auf die spezifischen, zu wechselnden In-Scope Service(s) bezieht, endet - je nachdem, was früher eintritt - mit Ablauf der Abonnementlaufzeit oder: (i) wenn der Kunde verlangt, nur Daten zu löschen, ohne zu wechseln, zwei (2) Monate nach Eingang der Wechselmitteilung bei TeamViewer; oder (ii) wenn der Kunde Unterstützung für den Wechsel anfordert, nach erfolgreichem Vollzug des Wechsels. TeamViewer informiert den Kunden über

die Kündigung. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der Abonnementlaufzeit, erfolgt keine Rückerstattung für die gekündigten In-Scope Services.

9. Internationaler Datenzugriff und -transfer

TeamViewer unterhält technische, organisatorische und vertragliche Maßnahmen, um einen unrechtmäßigen internationalen oder drittstaatlichen Zugriff auf in der EU gespeicherte nicht-personenbezogene Daten zu verhindern, wie im TeamViewer [Auftragsverarbeitungsvertrag](#) und im [Trust Center](#) dargelegt.

Anhang 1 zur Zusatzvereinbarung zum EU-Datengesetz

In-Scope Services und exportierbare Daten

Dieser **Anhang 1** beschreibt die Kategorien exportierbarer Daten und digitaler Vermögenswerte, die anwendbare Exportmethoden und -formate, die relevanten Standards und anwendbaren offenen Interoperabilitätsspezifikationen für jeden In-Scope Service. Die in diesem **Anhang 1** bereitgestellten Informationen stellen keine Beschreibung der In-Scope Services oder anderer angebotener Produkte oder Dienste dar. Die vereinbarten Produkte und die Dienste werden ausschließlich durch die abgeschlossenen Vereinbarungen bestimmt.

Aufgrund technischer Änderungen (z. B. durch weitere Entwicklungen und Verbesserungen oder aufgrund gesetzlicher Anforderungen) können die in diesem **Anhang 1** beschriebenen Informationen jederzeit geändert und von TeamViewer aktualisiert werden, um zusätzliche Informationen, Dienste und Datenkategorien aufzunehmen. Bei wesentlichen Änderungen wird eine aktualisierte Version der Informationen zeitnah auf angemessene Weise bereitgestellt.

1. Allgemeine Informationen

1.1. Geschätzte Zeit für Export und Transfer

Die geschätzte Zeit für den Export und Transfer der exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte hängt in hohem Maße von mehreren Faktoren ab, darunter das Gesamtdatenvolumen, die verfügbare Netzwerkbandbreite des Kunden, die Netzwerklatenz und die Zeit, die TeamViewer benötigt, um die exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte für den Export zu verarbeiten und zu bündeln.

2. In-Scope Service: TeamViewer Backup

2.1. Beschreibung des Dienstes

TeamViewer Backup ist ein cloudbasierter Dienst, der es Kunden ermöglicht, Dateien und Ordner von ihren Endgeräten in einem Cloud-Speicher zu sichern und diese bei Bedarf wiederherzustellen. Backups können mit individuellen Richtlinien, Zeitplänen und Einbeziehungen und Ausschlüssen von Dateitypen konfiguriert werden.

2.2. Exportierbare Daten und digitale Vermögenswerte

2.2.1. Gesicherte Dateien und Ordner

- Beschreibung: Der vollständige Satz von Dateien und Ordnern, die vom Kunden in TeamViewer Backup gespeichert wurden.
- Exportmethode: Export über das Produkt.
- Exportformat: Originale Dateiformate.

2.2.2. Backup-Metadaten

- Beschreibung: Informationen zu den Sicherungsaufträgen in TeamViewer Backup.
- Exportmethode: Export über das Produkt.
- Exportformat: Strukturiertes Datenformat.

2.2.3. Konfiguration und Richtlinien

- Beschreibung: Alle benutzerdefinierten Sicherheitsrichtlinien, einschließlich Zeitplänen, Regeln zur Dateiauswahl/-ausschluss sowie Einstellungen für Aufbewahrungsdauer.
- Exportmethode: Export über das Produkt.
- Exportformat: Strukturiertes Datenformat.

3. In-Scope Service: TeamViewer Session Insights

3.1. Beschreibung des Dienstes

TeamViewer Session Insights ist eine Funktion, die mithilfe künstlicher Intelligenz Remote-Support-Sitzungen automatisch analysiert, prägnante Zusammenfassungen erstellt, wichtige Aktionen identifiziert und Analysen zu Support-Mustern bereitstellt. Sie hilft dabei, Sitzungen zu dokumentieren, wiederkehrende Probleme zu identifizieren und IT-Prozesse zu optimieren. Der Dienst verarbeitet Sitzungsdaten, die persönliche Daten umfassen können, und nutzt KI von Drittanbietern.

3.2. Exportierbare Daten und digitale Vermögenswerte

3.2.1. Session Summaries und Berichte

- Beschreibung: Die KI-generierten Zusammenfassungen und Berichte für jede analysierte Support-Sitzung.
- Exportmethode: Exportfunktion in den Produkteinstellungen.
- Exportformat: Ein strukturiertes Datenformat (z. B. JSON).

3.2.2. Sitzungsanalyse und Metriken

- Beschreibung: Daten aus dem Analyse-Dashboard, einschließlich Metriken wie Sitzungsdauer, Problemtypen und Sitzungen pro Experte.
- Exportmethode: Exportfunktion in den Produkteinstellungen.
- Exportformat: Strukturiertes Datenformat (z. B. JSON).

3.2.3. Konfigurationsdaten

- Beschreibung: Kundenspezifische Einstellungen für die KI-Dienste, wie Aktivierungsstatus und benutzerdefinierte Regeln.
- Exportmethode: Exportfunktion in den Produkteinstellungen.
- Exportformat: Strukturiertes Datenformat (z. B. JSON).