

Privatlivspolitik for Zelli

Senest opdateret: 01.07.2026

Hos Zelli tager vi beskyttelsen af personoplysninger alvorligt. Denne privatlivspolitik forklarer, hvordan vi indsamler, bruger, opbevarer og beskytter personoplysninger, når du besøger vores hjemmeside, kontakter os, booker en demo, tilmelder dig kommunikation fra os eller bruger vores platform og services.

Zelli er en AI-baseret salgs- og kommunikationsløsning, der hjælper virksomheder med at håndtere kundehenvendelser, salg, tilbud og dialog på tværs af kanaler.

Vi behandler kun personoplysninger, når det er nødvendigt, relevant og lovligt. Vi arbejder efter principperne om gennemsigtighed, dataminimering, sikkerhed og ansvarlighed.

1. Hvem er dataansvarlig?

Når Zelli behandler personoplysninger om egne kunder, potentielle kunder, kontaktpersoner, brugere, besøgende på hjemmesiden og modtagere af vores kommunikation, er Zelli dataansvarlig.

Dataansvarlig:

Zelli ApS

CVR-nr.: 46514149

Adresse: Elmevej 14, 8960 Randers SØ, Danmark

E-mail: support@zelli.io

Hvis du har spørgsmål til denne privatlivspolitik eller vores behandling af personoplysninger, kan du kontakte os på: support@zelli.io

2. Hvornår er Zelli databehandler?

Når en virksomhed bruger Zelli til at behandle oplysninger om sine egne kunder, leads eller slutbrugere, vil virksomheden som udgangspunkt være dataansvarlig, og Zelli vil være databehandler.

Det gælder fx, når Zelli hjælper en virksomhed med at:

- modtage og håndtere kundehenvendelser
- besvare spørgsmål via AI-assistent
- kvalificere leads
- udarbejde eller understøtte tilbud
- samle kommunikation fra forskellige kanaler
- strukturere kundedata i forbindelse med salg eller support

I disse tilfælde behandler vi personoplysninger på vegne af kunden og efter kundens instruks. Denne behandling reguleres særskilt iht. Zelli's databehandleraftale mellem Zelli og kunden.

Denne privatlivspolitik beskriver primært den behandling, hvor Zelli selv er dataansvarlig.

3. Hvilke personoplysninger behandler vi?

Vi kan behandle forskellige typer oplysninger afhængigt af din relation til Zelli.

Når du besøger vores hjemmeside

Vi kan indsamle oplysninger om:

- IP-adresse
- browser og enhedstype
- tidspunkt for besøg
- sider du besøger
- tekniske oplysninger om brug af hjemmesiden
- cookie- og samtykkeindstillinger

Formålet er at drive hjemmesiden, forbedre brugeroplevelsen, analysere trafik og sikre teknisk stabilitet.

Hvis vi bruger cookies til statistik, marketing eller tracking, sker det kun efter de regler, der gælder for cookies og samtykke.

Når du kontakter os

Når du kontakter Zelli via kontaktformular, e-mail, telefon, LinkedIn eller andre kanaler, kan vi behandle:

- navn
- e-mailadresse
- telefonnummer
- virksomhedsnavn
- stilling/funktion
- indholdet af din besked
- eventuelle oplysninger du selv vælger at dele

Formålet er at kunne besvare din henvendelse, yde service, følge op på dialogen og eventuelt indgå en aftale.

Når du booker en demo eller bliver lead hos Zelli

Hvis du booker en demo, udfylder en formular eller viser interesse for Zelli, kan vi behandle:

- navn
- e-mailadresse
- telefonnummer
- virksomhedsnavn
- branche
- virksomhedens behov
- oplysninger om tidligere dialog
- noter fra salgsmøder eller opfølgning
- status i vores salgsproces

Formålet er at kunne kontakte dig, forstå dine behov, præsentere Zelli og følge op på et muligt samarbejde.

Når du er kunde hos Zelli

Hvis din virksomhed bliver kunde hos Zelli, kan vi behandle:

- navn og kontaktoplysninger på kontaktpersoner
- virksomhedsoplysninger
- brugeroplysninger og loginoplysninger
- abonnements- og faktureringsoplysninger
- supporthenvendelser

- kommunikation med os
- oplysninger om brugen af platformen
- tekniske logs og sikkerhedsdata

Formålet er at levere vores service, administrere kundeforholdet, håndtere betaling, support, sikkerhed og videreudvikling af løsningen.

Når du modtager nyhedsbreve eller markedsføring

Hvis du tilmelder dig vores nyhedsbrev eller giver samtykke til markedsføring, kan vi behandle:

- navn
- e-mailadresse
- virksomhedsnavn
- samtykkestatus
- interesseområder
- oplysninger om åbninger og klik i vores e-mails

Vi sender kun elektronisk markedsføring, når vi har et gyldigt samtykke, eller hvor lovgivningen i øvrigt tillader det. Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at afmelde dig via linket i e-mailen eller kontakte os.

4. Formål med behandlingen

Vi behandler personoplysninger til følgende formål:

Levering af vores services

Vi bruger oplysninger til at levere Zelli-platformen, oprette brugere, administrere adgang, håndtere kundehenvendelser og sikre, at vores løsning fungerer som aftalt.

Salg og kundedialog

Vi bruger oplysninger til at besvare henvendelser, booke demoer, følge op på leads, udarbejde tilbud og kommunikere med potentielle og eksisterende kunder.

Support og kundeservice

Vi bruger oplysninger til at hjælpe brugere og kunder med spørgsmål, fejl, onboarding, opsætning og løbende brug af Zelli.

Fakturering og administration

Vi bruger oplysninger til at administrere abonnementer, betaling, bogføring, regnskab, kontrakter og øvrige lovpligtige forpligtelser.

Forbedring af Zelli

Vi kan bruge tekniske oplysninger og brugsdata til at forbedre stabilitet, funktionalitet, brugeroplevelse, sikkerhed og kvaliteten af vores service.

Når vi forbedrer produktet, forsøger vi så vidt muligt at bruge anonymiserede eller aggregerede data.

Sikkerhed og misbrugsforebyggelse

Vi behandler oplysninger for at beskytte Zelli, vores kunder og vores systemer mod misbrug, uautoriseret adgang, datatab, spam, svindel og sikkerhedshændelser.

Markedsføring

Hvis vi har et gyldigt grundlag, kan vi bruge oplysninger til at sende relevante nyheder, produktinformation, invitationer, cases eller lignende kommunikation.

5. Retsgrundlag for behandlingen

Vi behandler personoplysninger på følgende retsgrundlag:

Aftale

Når behandlingen er nødvendig for at indgå eller opfylde en aftale med dig eller din virksomhed, sker behandlingen på baggrund af GDPR artikel 6, stk. 1, litra b.

Det gælder fx ved oprettelse af konto, levering af Zelli, support, abonnementsadministration og fakturering.

Legitim interesse

I nogle tilfælde behandler vi oplysninger på baggrund af vores legitime interesse, jf. GDPR artikel 6, stk. 1, litra f.

Det gælder fx ved:

- besvarelse af henvendelser
- almindelig B2B-salgskommunikation
- forbedring af vores produkt
- teknisk drift og sikkerhed
- forebyggelse af misbrug
- dokumentation af dialog og kundeforhold

Vi foretager altid en afvejning af vores interesse over for dine rettigheder og frihedsrettigheder.

Samtykke

Når vi behandler oplysninger på baggrund af dit samtykke, sker det efter GDPR artikel 6, stk. 1, litra a.

Det gælder fx ved:

- nyhedsbreve
- visse former for elektronisk markedsføring
- ikke-nødvendige cookies
- eventuelle testimonials, cases eller brug af navn/logo i markedsføring

Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage.

Retlig forpligtelse

I nogle tilfælde behandler vi oplysninger, fordi vi er retligt forpligtede til det, jf. GDPR artikel 6, stk. 1, litra c.

Det gælder fx bogføringsmateriale, fakturaer og dokumentation, som vi skal opbevare efter dansk lovgivning.

6. Brug af AI i Zelli

Zelli anvender kunstig intelligens til at hjælpe virksomheder med kundehenvendelser, salgsdialog, tilbudsarbejde og strukturering af information.

Når AI anvendes i Zelli, kan systemet behandle tekst, beskeder, kundespørgsmål, produktinformation og andre oplysninger, som kunden eller brugeren stiller til rådighed.

Vi arbejder efter følgende principper:

- AI skal understøtte mennesker, ikke erstatte kundens ansvar.
- Brugeren eller kunden skal kunne kontrollere og overtage dialogen.
- AI-genererede svar kan være vejledende og bør kontrolleres, hvor det er relevant.
- Vi behandler kun oplysninger, der er nødvendige for at levere og forbedre tjenesten.
- Vi tilstræber at begrænse brugen af personoplysninger i AI-behandling.
- Vi anvender relevante tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

Hvis Zelli behandler oplysninger på vegne af en kunde i AI-funktioner, sker det efter kundens instruks og i henhold til databehandleraftalen.

7. Automatiske afgørelser og profilering

Zelli træffer som udgangspunkt ikke automatiske afgørelser med retsvirkning eller tilsvarende væsentlig betydning for personer.

Zelli kan dog hjælpe virksomheder med at strukturere, prioritere eller kvalificere henvendelser, leads eller kundedialog. Denne funktionalitet er tænkt som beslutningsstøtte og ikke som en endelig automatisk afgørelse.

Hvis vi på et senere tidspunkt indfører funktioner, der indebærer egentlig automatiseret afgørelse eller profilering med væsentlig betydning for personer, vil vi opdatere denne privatlivspolitik og sikre, at gældende regler overholdes.

8. Hvem deler vi oplysninger med?

Vi deler kun personoplysninger, når det er nødvendigt, relevant og lovligt.

Vi kan dele oplysninger med:

- hosting- og cloudleverandører
- leverandører af AI- og softwareinfrastruktur
- betalingsudbydere
- e-mail- og kommunikationsværktøjer
- CRM- og salgsplatforme
- analyse- og statistikværktøjer
- support- og fejlrapporteringsværktøjer
- revisor, bogholder eller juridiske rådgivere
- offentlige myndigheder, hvis vi er forpligtede til det

Vi sælger ikke personoplysninger til tredjeparter.

Vi bruger databehandlere, som kun må behandle personoplysninger efter vores instruks og under passende sikkerhedsforanstaltninger.

9. Underleverandører og databehandlere

Zelli kan anvende eksterne leverandører til drift, hosting, AI, betaling, support, analyse og kommunikation.

Eksempler på kategorier af underleverandører kan være:

Underdatabehandler	Formål med behandlingen	Behandlingslokation	Overførselsgrundlag
Wix.com Ltd. / Base44	Udvikling, hosting og drift af Zelli-plattformen, herunder applikationsinfrastruktur, backendfunktioner, database, lagring, autentifikation, logning, teknisk support og tilgængelighed af platformen.	Israel samt øvrige lande, hvor Wix/Base44 og deres underdatabehandlere behandler data, herunder EU/EØS og USA.	Israel er omfattet af EU-Kommissionens tilstrækkelighedsafgørelse. Eventuelle overførsler til lande uden et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau sker på grundlag af EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser, relevante tilstrækkelighedsafgørelser eller en anden gyldig overførselsmekanisme efter GDPR.

OpenAI Ireland Ltd.	Levering af AI-funktioner, herunder behandling og analyse af beskeder, generering af svarforslag, opsummering, klassificering, kontekstbehandling og øvrige AI-understøttede funktioner i Zelli.	Irland og eventuelt andre behandlingslokationer anvendt af OpenAI og OpenAIs underdatabehandlere, herunder USA.	Behandling i EU/EØS kræver ikke særskilt overførselsgrundlag. Overførsler til lande uden for EU/EØS sker i henhold til OpenAIs databehandleraftale på grundlag af EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser, en tilstrækkelighedsafgørelse eller anden gyldig overførselsmekanisme.
AC PM, LLC, der leverer Postmark	Udsendelse og levering af transaktionsmails, herunder loginmails, notifikationer, kvitteringer, systembeskeder og anden applikationsbaseret e-mailkommunikation.	USA samt eventuelle øvrige lokationer anvendt af Postmark og deres underdatabehandlere.	Overførsel til USA sker på grundlag af EU-U.S. Data Privacy Framework, hvor modtageren er omfattet heraf, og ellers EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser.
Plus Five Five, Inc., der leverer Resend	Udsendelse og levering af transaktionsmails, systemmails, loginlinks, notifikationer og øvrig e-mailkommunikation.	USA samt eventuelle øvrige lokationer anvendt af Resend og deres underdatabehandlere.	Overførsel til lande uden for EU/EØS sker i henhold til Resends databehandleraftale og EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser samt eventuelle relevante tilstrækkelighedsafgørelser.
Twilio Inc. og relevante Twilio-koncernselskaber, herunder Twilio SendGrid	Udsendelse og levering af transaktionsmails, e-mailnotifikationer, systemkommunikation og tekniske leveringsoplysninger.	EU/EØS, USA og øvrige lokationer, hvor Twilio og deres underdatabehandlere leverer tjenester.	Overførsel til tredjelande sker efter Twilios databeskyttelsestillæg ved brug af EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser, bindende virksomhedsregler eller en relevant tilstrækkelighedsafgørelse.
Stripe Payments Europe, Limited	Håndtering af betalinger, abonnementer, fakturering, betalingsstatus, betalingsreferencer, forebyggelse af svindel og	Irland, EU/EØS, USA og øvrige lande, hvor Stripe og deres underdatabehandlere,	Behandling i EU/EØS kræver ikke særskilt overførselsgrundlag. Eventuelle tredjelandsoverførsler sker efter Stripes databehandleraftale og

	administration af kundens betalingsforhold.	banker og betalingsnetværk opererer.	Data Transfers Addendum på grundlag af EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser eller relevante tilstrækkelighedsafgørelser.
Meta Platforms Ireland Limited	Integration med Facebook, Instagram og Messenger, herunder modtagelse og afsendelse af beskeder, webhook-hændelser, brugeridentifikatorer og øvrige oplysninger, som er nødvendige for at levere sociale medie-integrationer.	Irland, EU/EØS, USA og øvrige lokationer, hvor Meta og Metas underdatabehandlere behandler data.	Hvor Meta behandler oplysninger som databehandler, sker eventuelle tredjelandsoverførsler efter Metas gældende databehandler- og overførselsvilkår, herunder EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser og relevante tilstrækkelighedsafgørelser.
Google Ireland Limited og relevante Google-koncernselskaber	Levering af integrationer til Google, herunder OAuth, login, Gmail, Google Calendar, Google Workspace, Google Maps og andre aktiverede Google-tjenester. Behandlingen kan omfatte identitetsdata, e-maildata, kalenderdata, kontaktoplysninger og tekniske adgangstokens.	EU/EØS og globale datacentre afhængigt af den valgte tjeneste, kundens konfiguration og Googles driftsmodel.	Behandling i EU/EØS kræver ikke særskilt overførselsgrundlag. Eventuelle overførsler til tredjelande sker efter Googles gældende databehandlingsvilkår på grundlag af EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser, EU-U.S. Data Privacy Framework, hvor relevant, eller anden gyldig overførselsmekanisme.
Microsoft Ireland Operations Limited og relevante Microsoft-koncernselskaber	Levering af integrationer til Microsoft-tjenester, herunder Microsoft-login, Outlook, Microsoft 365, Exchange Online og Microsoft Calendar. Behandlingen kan omfatte identitetsdata, e-maildata, kalenderdata, kontaktoplysninger og tekniske adgangstokens.	EU/EØS inden for Microsofts EU Data Boundary i det omfang den anvendte tjeneste er omfattet heraf. Begrænsede oplysninger kan i visse tilfælde behandles eller tilgås uden for EU/EØS.	Behandling i EU/EØS kræver ikke særskilt overførselsgrundlag. Eventuelle tredjelandsoverførsler sker efter Microsoft Products and Services Data Protection Addendum på grundlag af EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser, relevante tilstrækkelighedsafgørelser

			eller anden gyldig overførselsmekanisme.
--	--	--	--

10. Overførsel til tredjelande

Nogle af vores leverandører eller underleverandører kan være etableret uden for EU/EØS eller anvende infrastruktur uden for EU/EØS.

Hvis personoplysninger overføres til lande uden for EU/EØS, sikrer vi, at der findes et gyldigt overførselsgrundlag efter GDPR. Det kan fx være:

- EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser
- EU-U.S. Data Privacy Framework, hvor relevant
- andre lovlige overførselsmekanismer

Vi tilstræber at anvende leverandører og opsætninger, der behandler data inden for EU/EØS, hvor det er praktisk og teknisk muligt.

11. Hvor længe opbevarer vi personoplysninger?

Vi opbevarer kun personoplysninger, så længe det er nødvendigt for de formål, de er indsamlet til, eller så længe vi er forpligtede til det efter lovgivningen.

Som udgangspunkt gælder følgende:

Type oplysninger	Opbevaringsperiode
Henvendelser fra potentielle kunder	Op til 24 måneder efter seneste dialog, medmindre der er grund til længere opbevaring
Kunde- og aftaleoplysninger	Så længe kundeforholdet består og herefter i det omfang nødvendigt
Faktura- og regnskabsoplysninger	Som udgangspunkt 5 år efter bogføringslovens regler
Supporthenvendelser	Så længe det er nødvendigt for at yde support og dokumentere forløbet
Nyhedsbrevssamtykke	Så længe samtykket er aktivt og i en periode efter tilbagekaldelse for dokumentation

Tekniske logs	I en begrænset periode, medmindre længere opbevaring er nødvendig af sikkerhedshensyn
Cookies	Efter den periode, der fremgår af vores cookiepolitik eller cookiebanner

Når oplysninger ikke længere er nødvendige, sletter eller anonymiserer vi dem.

12. Sikkerhed

Vi beskytter personoplysninger med passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

Det kan blandt andet omfatte:

- adgangskontrol
- kryptering hvor relevant
- sikre loginprocedurer
- begrænset adgang til personoplysninger
- logning og overvågning af sikkerhedshændelser
- backup og gendannelsesprocedurer
- databehandleraftaler med leverandører
- løbende vurdering af sikkerhedsniveauet

Vi arbejder for at sikre, at kun personer med et sagligt behov har adgang til personoplysninger.

Ingen digital tjeneste kan dog garantere fuldstændig sikkerhed, men vi gør vores bedste for at beskytte oplysninger mod uautoriseret adgang, tab, misbrug eller ændring.

13. Dine rettigheder

Du har en række rettigheder efter GDPR.

Du har ret til:

Indsigt

Du kan bede om indsigt i, hvilke personoplysninger vi behandler om dig.

Berigtigelse

Du kan bede os rette urigtige eller ufuldstændige oplysninger.

Sletning

Du kan i visse tilfælde bede os slette oplysninger om dig.

Begrænsning

Du kan i visse tilfælde bede os begrænse behandlingen af dine oplysninger.

Indsigelse

Du kan gøre indsigelse mod vores behandling af dine oplysninger, hvis behandlingen sker på baggrund af legitim interesse.

Dataportabilitet

Du kan i visse tilfælde få udleveret de oplysninger, du selv har givet os, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

Tilbagekaldelse af samtykke

Hvis behandlingen er baseret på samtykke, kan du til enhver tid trække dit samtykke tilbage. Tilbagekaldelsen påvirker ikke lovligheden af den behandling, der er sket før tilbagekaldelsen.

Hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder, kan du kontakte os på:
support@zelli.io

Vi kan bede dig bekræfte din identitet, før vi behandler din anmodning.

14. Klage til Datatilsynet

Hvis du er utilfreds med vores behandling af dine personoplysninger, er du velkommen til at kontakte os, så vi kan forsøge at løse sagen.

Du har også ret til at klage til Datatilsynet.

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

www.datatilsynet.dk

Datatilsynet er den danske tilsynsmyndighed for databeskyttelse.

15. Cookies

Zelli kan anvende cookies og lignende teknologier på vores hjemmeside.

Cookies kan blandt andet bruges til:

- teknisk funktionalitet
- sikkerhed
- statistik
- forbedring af brugeroplevelsen
- markedsføring, hvis du har givet samtykke

Nødvendige cookies kan anvendes uden samtykke, hvis de er nødvendige for at levere hjemmesiden eller en funktion, du har bedt om. Cookies til statistik, marketing eller tracking kræver som udgangspunkt samtykke.

Hvis vi bruger cookies ud over teknisk nødvendige cookies, vil du få mulighed for at give, afvise eller ændre dit samtykke via vores cookiebanner.

Der er udarbejdet en særskilt cookiepolitik til Zelli's konkrete cookies og værktøjer.

16. Markedsføring

Vi sender kun nyhedsbreve, produktnyheder og elektronisk markedsføring, hvis vi har et gyldigt grundlag for det.

Hvis du har givet samtykke til markedsføring, kan du til enhver tid trække det tilbage.

Det kan du gøre ved at:

- klikke på afmeldingslinket i vores e-mails
- kontakte os på support@zelli.io

Vi dokumenterer samtykker, så vi kan vise, hvornår og hvordan et samtykke er givet.

17. Links til andre hjemmesider

Vores hjemmeside kan indeholde links til andre hjemmesider, platforme eller tjenester.

Vi er ikke ansvarlige for indholdet på eksterne hjemmesider eller for deres behandling af personoplysninger. Vi anbefaler, at du læser deres privatlivspolitikker, hvis du besøger dem.

18. Ændringer til privatlivspolitikken

Vi kan opdatere denne privatlivspolitik, hvis vi ændrer vores behandling af personoplysninger, vores services, vores leverandører eller hvis lovgivningen ændrer sig.

Den nyeste version vil altid være tilgængelig på vores hjemmeside.

Ved væsentlige ændringer vil vi informere relevante brugere eller kunder på passende vis.