

Databehandlersaftale for Zelli

Senest opdateret: 01.07.2026.

Denne databehandlersaftale regulerer Zelli's behandling af personoplysninger på vegne af kunden.

Aftalen er et tillæg til de vilkår og betingelser, den ordrebekræftelse, det tilbud eller den øvrige aftale, der er indgået mellem parterne om kundens brug af Zelli.

Databehandlersaftalen gælder, når Zelli behandler personoplysninger på vegne af kunden som led i levering af Zelli's platform, AI-assistent, salgsassistent, kommunikationsværktøjer, integrationer, support og relaterede services.

1. Parterne

Dataansvarlig

Kunden

Den virksomhed, organisation eller anden juridisk enhed, som har indgået aftale med Zelli om brug af Zellis platform og services, og som fremgår af den relevante ordrebekræftelse, abonnementsaftale, tilbud, hovedaftale eller elektroniske konto- og abonnementsregistrering.

Herefter benævnt "**Kunden**" eller "**den dataansvarlige**".

Kundens navn, CVR-nummer, adresse og kontaktoplysninger fremgår af Kundens aftalegrundlag eller konto hos Zelli og udgør en integreret del af denne databehandlersaftale.

Databehandler

Zelli ApS

CVR-nr.: 46514149

Adresse: Elmevej 14, 8960 Randers SØ, Danmark

E-mail: support@zelli.io

Herefter kaldet "**Zelli**" eller "**databehandleren**".

Kunden og Zelli betegnes samlet som "**parterne**".

2. Formål med aftalen

Formålet med denne databehandlersaftale er at sikre, at Zelli's behandling af personoplysninger på vegne af Kunden sker i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne.

Aftalen fastlægger parternes rettigheder og pligter, når Zelli behandler personoplysninger på vegne af Kunden.

Kunden er dataansvarlig for de personoplysninger, der behandles i Zelli på vegne af Kunden.

Zelli er databehandler og må alene behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra Kunden, medmindre behandling kræves efter EU-ret eller national ret, som Zelli er underlagt.

3. Behandlingens karakter og formål

Zelli behandler personoplysninger for at kunne levere, vedligeholde, supportere og sikre de services, som Kunden har købt eller fået adgang til.

Behandlingen kan blandt andet omfatte:

- modtagelse og strukturering af kunde-henvendelser
- håndtering af dialog med leads, kunder og slutbrugere
- understøttelse af salg, tilbud og opfølgning
- brug af AI til at foreslå svar, opsummere beskeder og strukturere information
- visning og administration af beskeder i samlet indbakke
- lagring af kundedata, produktdata, salgsdata og kommunikationshistorik
- integrationer til Kundens egne systemer
- teknisk drift, fejlsøgning og support
- logning, sikkerhed og misbrugsforebyggelse
- backup og gendannelse

Behandlingen sker alene med det formål at levere Zelli til Kunden og i overensstemmelse med Kundens instruks.

4. Kategorier af registrerede

Zelli kan behandle personoplysninger om følgende kategorier af registrerede på vegne af Kunden:

- Kundens egne kunder
- Kundens potentielle kunder og leads
- Kundens slutbrugere
- personer, der kontakter Kunden via hjemmeside, chat, e-mail, formularer eller andre kanaler
- Kundens medarbejdere og brugere af Zelli
- kontaktpersoner hos Kundens samarbejdspartnere
- andre personer, som indgår i Kundens kommunikation eller salgsproces

5. Kategorier af personoplysninger

Zelli kan behandle følgende kategorier af personoplysninger på vegne af Kunden:

Almindelige personoplysninger

- navn
- e-mailadresse
- telefonnummer
- adresse
- virksomhedsnavn
- stilling eller funktion
- kommunikationshistorik
- beskeder, spørgsmål og svar
- tilbudsoplysninger
- købs- eller interesseoplysninger
- kundetype eller leadstatus
- oplysninger om produkter eller services, som den registrerede er interesseret i
- noter, tags og intern salgsstatus
- oplysninger, som den registrerede selv afgiver i dialogen

Tekniske oplysninger

- IP-adresse
- tidspunkt for interaktion
- bruger-ID
- logdata
- enheds- og browseroplysninger
- hændelser i platformen
- oplysninger om integrationer og systemaktivitet

Oplysninger behandlet i AI-funktioner

- tekst fra beskeder og henvendelser
- samtalehistorik
- produkt- og serviceinformation
- instruktioner givet af Kunden
- kontekst brugt til at generere eller foreslå svar
- AI-genererede udkast, opsummeringer og forslag

Kunden må ikke bruge Zelli til behandling af følsomme personoplysninger, oplysninger om strafbare forhold, CPR-numre eller andre særligt beskyttelsesværdige oplysninger, medmindre dette er udtrykkeligt aftalt skriftligt med Zelli, og Kunden har sikret lovligt grundlag samt passende sikkerhedsforanstaltninger.

6. Kundens instruks

Zelli må kun behandle personoplysninger efter Kundens dokumenterede instruks.

Kundens instruks består af:

- denne databehandleraftale
- Zelli's vilkår og betingelser
- Kundens valgte abonnement og opsætning
- Kundens brug af platformen
- Kundens konfiguration af AI-assistenten
- Kundens integrationer
- eventuelle skriftlige instrukser fra Kunden

Hvis Zelli vurderer, at en instruks er i strid med databeskyttelsesreglerne, skal Zelli informere Kunden herom, medmindre Zelli er forhindret i dette efter gældende ret.

Zelli er ikke ansvarlig for lovligheden af Kundens instruks, Kundens behandlingsgrundlag eller Kundens brug af personoplysninger, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

7. Kundens ansvar

Kunden er ansvarlig for, at behandlingen af personoplysninger i Zelli sker lovligt.

Kunden skal blandt andet sikre:

- at der findes et gyldigt behandlingsgrundlag
- at de registrerede modtager nødvendig information
- at Kundens brug af Zelli overholder databeskyttelsesreglerne
- at Kundens brug af Zelli overholder markedsføringsreglerne
- at elektronisk markedsføring kun sendes med gyldigt samtykke eller andet lovligt grundlag
- at oplysninger, som uploades eller integreres i Zelli, er relevante og nødvendige
- at følsomme eller særligt beskyttelsesværdige oplysninger ikke behandles i Zelli uden aftale
- at Kundens brugere kun får adgang til oplysninger, de har behov for
- at egne adgangsoplysninger beskyttes mod misbrug

Kunden er ansvarlig for den endelige kommunikation, der sendes til egne kunder, leads og slutbrugere, herunder tilbud, priser, løfter, anbefalinger og aftalevilkår.

8. Zelli's forpligtelser

Zelli skal:

- behandle personoplysninger fortroligt
- kun behandle oplysninger efter Kundens instruks
- sikre passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger
- sikre, at personer med adgang til oplysningerne er underlagt tavshedspligt
- bistå Kunden med opfyldelse af registreredes rettigheder
- bistå Kunden ved sikkerhedsbrud

- bistå Kunden med relevante oplysninger til konsekvensanalyser, hvor det er nødvendigt
- stille nødvendig dokumentation til rådighed for Kunden
- slette eller returnere personoplysninger ved aftalens ophør i overensstemmelse med denne aftale

Zelli skal sikre, at adgangen til personoplysninger begrænses til personer, der har et sagligt behov for adgang for at kunne levere, supportere eller sikre Zelli.

9. Fortrolighed

Zelli skal sikre, at medarbejdere, konsulenter og andre personer, der behandler personoplysninger på vegne af Kunden, er underlagt passende fortrolighedsforpligtelser.

Fortrolighedsforpligtelsen gælder også efter aftalens ophør.

Zelli må ikke videregive Kundens personoplysninger til uvedkommende, medmindre det følger af Kundens instruks, denne aftale eller gældende lovgivning.

10. Sikkerhedsforanstaltninger

Zelli skal gennemføre passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger under hensyntagen til behandlingens karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risikoen for de registreredes rettigheder.

Sikkerhedsforanstaltningerne kan blandt andet omfatte:

- adgangsstyring og rollebaseret adgang
- brug af sikre loginprocedurer
- begrænsning af medarbejderadgang efter need-to-know-princippet
- kryptering under transmission, hvor relevant
- kryptering eller anden passende beskyttelse ved lagring, hvor relevant
- logning af væsentlige systemhændelser
- backup og gendannelsesprocedurer
- løbende opdatering og vedligeholdelse af systemer
- sikring mod uautoriseret adgang
- test og vurdering af sikkerhedsforanstaltninger

- procedurer for håndtering af sikkerhedsbrud
- databehandleraftaler med underdatabehandlere
- interne retningslinjer for behandling af personoplysninger

Zelli skal løbende vurdere, om sikkerhedsforanstaltningerne er passende i forhold til den aktuelle risiko.

Kunden er ansvarlig for sikkerheden i Kundens egen organisation, egne systemer, egne integrationer, egne brugerkonti og egne adgangsuplysninger.

11. Brug af AI og automatisering

Zelli anvender AI og automatisering til at levere funktioner såsom svarforslag, opsummeringer, tilbudsassistance, leadkvalificering, sortering af henvendelser og strukturering af salgsdialog.

Zelli må alene behandle personoplysninger i AI-funktioner med henblik på at levere den aftalte service til Kunden.

Zelli må ikke bruge Kundens personoplysninger til at træne generelle AI-modeller, medmindre dette er særskilt aftalt skriftligt med Kunden.

Zelli kan anvende AI-leverandører som underdatabehandlere, hvis de fremgår af listen over godkendte underdatabehandlere eller er godkendt efter reglerne i denne aftale.

Kunden er ansvarlig for at vurdere, om brugen af AI i Kundens konkrete forretningsproces er passende, lovlig og tilstrækkeligt kontrolleret.

AI-genererede svar og forslag bør kontrolleres af Kunden, før de anvendes i væsentlige situationer, herunder ved bindende tilbud, priser, juridiske spørgsmål, klager eller særligt følsomme kundesituationer.

Zelli træffer ikke på Kundens vegne automatiske afgørelser med retsvirkning eller tilsvarende væsentlig betydning for registrerede, medmindre dette er udtrykkeligt aftalt skriftligt og lovligt.

12. Underdatabehandlere

Kunden giver Zelli generel tilladelse til at anvende underdatabehandlere til levering af Zelli, herunder hosting, cloudinfrastruktur, AI-infrastruktur, e-mail, support, analyse, sikkerhed, betaling og teknisk drift.

Zelli skal sikre, at underdatabehandlere pålægges databeskyttelsesforpligtelser, der i det væsentlige svarer til forpligtelserne i denne databehandleraftale.

Zelli er ansvarlig over for Kunden for underdatabehandlers behandling af personoplysninger i samme omfang, som Zelli er ansvarlig for sin egen behandling.

Zelli skal føre en opdateret liste over underdatabehandlere, som Kunden kan få adgang til. Listen er angivet nedenfor:

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 administration af kundens betalingsforhold.	Irland, EU/EØS, USA og øvrige lande, hvor Stripe og deres underdatabehandlere, banker og betalingsnetværk opererer.	Behandling i EU/EØS kræver ikke særskilt overførselsgrundlag. Eventuelle tredjelandsoverførsler sker efter Stripes databehandleraftale og 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.

13. Ændringer i underdatabehandlere

Zelli skal informere Kunden om væsentlige ændringer i brugen af underdatabehandlere, herunder tilføjelse eller udskiftning af underdatabehandlere.

Kunden kan gøre indsigelse mod en ny underdatabehandler, hvis Kunden har en saglig og dokumenteret grund, der relaterer sig til databeskyttelse.

Indsigelse skal fremsættes skriftligt inden for 5 hverdage efter, at Kunden er blevet informeret om ændringen.

Hvis Kunden gør berettiget indsigelse, skal parterne i god tro forsøge at finde en løsning. Hvis der ikke kan findes en løsning, kan Kunden opsige den berørte service i overensstemmelse med aftalens opsigelsesvilkår.

14. Overførsel til tredjelande

Zelli må ikke overføre personoplysninger til lande uden for EU/EØS eller til internationale organisationer, medmindre der foreligger et gyldigt overførselsgrundlag efter databeskyttelsesreglerne.

Gyldigt overførselsgrundlag kan blandt andet være:

- EU-Kommissionens standardkontraktbestemmelser
- en afgørelse om tilstrækkeligt beskyttelsesniveau
- EU-U.S. Data Privacy Framework, hvor relevant
- andre lovlige overførselsmekanismer

Hvis Zelli eller en underdatabehandler anvender overførselsgrundlag, der kræver supplerende vurderinger eller foranstaltninger, skal Zelli sikre, at sådanne vurderinger og foranstaltninger gennemføres i nødvendigt omfang.

Zelli skal på anmodning give Kunden relevante oplysninger om tredjelandsoverførsler, i det omfang det er nødvendigt for Kundens dokumentation.

15. Hjælp til registreredes rettigheder

Zelli skal, i det omfang det er muligt og relevant, bistå Kunden med at besvare anmodninger fra registrerede.

Det kan blandt andet vedrøre:

- indsigt
- berigtigelse
- sletning
- begrænsning af behandling
- dataportabilitet
- indsigelse
- tilbagekaldelse af samtykke, hvor relevant

Hvis en registreret kontakter Zelli direkte om personoplysninger, som Zelli behandler på vegne af Kunden, skal Zelli som udgangspunkt videresende henvendelsen til Kunden uden unødigt forsinkelse.

Zelli må ikke selv besvare anmodningen på Kundens vegne, medmindre Kunden har instrueret Zelli i dette.

16. Sikkerhedsbrud

Zelli skal uden unødigt forsinkelse informere Kunden, hvis Zelli bliver bekendt med et brud på persondatasikkerheden, der vedrører personoplysninger behandlet på vegne af Kunden.

Meddelelsen skal så vidt muligt indeholde:

- beskrivelse af bruddets karakter
- hvilke kategorier af oplysninger der er berørt
- hvilke kategorier af registrerede der er berørt
- det omtrentlige antal berørte registrerede, hvis muligt
- sandsynlige konsekvenser af bruddet
- hvilke foranstaltninger Zelli har truffet eller foreslår at træffe
- kontaktpunkt for yderligere information

Hvis ikke alle oplysninger er tilgængelige på samme tid, kan Zelli give oplysningerne løbende.

Kunden er ansvarlig for at vurdere, om bruddet skal anmeldes til Datatilsynet eller kommunikeres til de registrerede, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

Zelli skal bistå Kunden i rimeligt omfang med nødvendige oplysninger til denne vurdering.

17. Bistand ved konsekvensanalyse og forhåndshøring

Zelli skal bistå Kunden med relevante oplysninger, hvis Kunden skal gennemføre en konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse eller foretage forhåndshøring af Datatilsynet.

Bistanden ydes i det omfang, det er relevant for Zelli's behandling på vegne af Kunden, og i det omfang oplysningerne er tilgængelige for Zelli.

Zelli kan kræve rimelig betaling for bistand, der ligger ud over almindelig support og den aftalte service, medmindre bistanden skyldes forhold, som Zelli er ansvarlig for.

18. Dokumentation og revision

Zelli skal stille de oplysninger til rådighed for Kunden, som er nødvendige for at påvise overholdelse af denne databehandleraftale og databeskyttelsesreglerne.

Zelli kan opfylde denne forpligtelse ved at stille relevant dokumentation til rådighed, fx:

- sikkerhedsbeskrivelse
- oversigt over underdatabehandlere
- relevante politikker og procedurer
- erklæringer, certificeringer eller revisionsrapporter, hvis sådanne findes
- svar på rimelige sikkerheds- og databeskyttelsesspørgsmål

Kunden kan anmode om revision af Zelli's behandling af personoplysninger.

Revision skal varsles skriftligt med mindst [indsæt antal dage, fx 30 dage] varsel og gennemføres inden for normal arbejdstid.

Revision må ikke unødigt forstyrre Zelli's drift, kompromittere sikkerheden for andre kunder eller give adgang til andre kunders oplysninger.

Zelli kan afvise eller begrænse en revisionsanmodning, hvis anmodningen er urimelig, uforholdsmæssig, gentagen uden saglig grund eller kan compromittere sikkerheden.

Zelli kan kræve rimelig betaling for bistand i forbindelse med revision, medmindre revisionen viser væsentlige forhold, som Zelli er ansvarlig for.

19. Sletning og returnering ved ophør

Når aftalen mellem parterne ophører, skal Zelli efter Kundens valg slette eller returnere de personoplysninger, som Zelli behandler på vegne af Kunden, medmindre Zelli er forpligtet til at opbevare oplysningerne efter gældende ret.

Kunden skal give Zelli besked om, hvorvidt oplysningerne ønskes slettet eller returneret.

Hvis Kunden ikke giver instruks inden for 10 hverdage efter aftalens ophør, kan Zelli slette eller anonymisere oplysningerne i overensstemmelse med Zelli's almindelige sletteprocedurer.

Zelli kan opbevare oplysninger i backup i en begrænset periode, indtil backup automatisk overskrives eller slettes efter Zelli's almindelige backupcyklus.

Zelli kan også opbevare oplysninger, hvis det er nødvendigt for at overholde lovkrav, dokumentere aftaleforhold, håndtere tvister, sikre systemer eller beskytte retlige krav.

20. Behandlingssikkerhed hos Kunden

Kunden er ansvarlig for egne sikkerhedsforanstaltninger, herunder:

- adgangsstyring for egne brugere
- brug af stærke adgangskoder
- eventuel brug af multifaktorgodkendelse, hvis tilgængeligt
- rettidig fjernelse af brugere, der ikke længere skal have adgang
- korrekt opsætning af integrationer
- sikkerhed i egne systemer og enheder
- instruktion af egne medarbejdere
- vurdering af, hvilke oplysninger der må behandles i Zelli

Zelli er ikke ansvarlig for sikkerhedsbrud, datatab eller uautoriseret adgang, der skyldes Kundens egne forhold, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

21. Lovpligtig behandling

Hvis Zelli er forpligtet efter EU-ret eller national ret til at behandle personoplysninger på en måde, der ikke følger af Kundens instruks, skal Zelli informere Kunden om dette krav, før behandlingen foretages.

Dette gælder dog ikke, hvis den relevante lovgivning forbyder sådan information af hensyn til væsentlige samfundsinteresser.

22. Ansvar

Parternes ansvar reguleres af hovedaftalen, Zelli's vilkår og betingelser og dansk rets almindelige regler, medmindre andet følger af ufravigelig databeskyttelseslovgivning.

Kunden er ansvarlig for lovligheden af de personoplysninger, Kunden behandler i Zelli, herunder behandlingsgrundlag, oplysningspligt, samtykke, markedsføring og instrukser til Zelli.

Zelli er ansvarlig for at behandle personoplysninger i overensstemmelse med denne databehandleraftale, Kundens instruks og de forpligtelser, der direkte påhviler Zelli som databehandler.

23. Varighed

Denne databehandleraftale gælder, så længe Zelli behandler personoplysninger på vegne af Kunden.

Aftalen ophører, når Zelli ikke længere behandler personoplysninger på vegne af Kunden, og alle relevante oplysninger er slettet, anonymiseret eller returneret i overensstemmelse med aftalen.

Bestemmelser om fortrolighed, ansvar, dokumentation og opbevaring gælder fortsat i det omfang, de efter deres karakter fortsat skal gælde efter ophør.

24. Ændringer til databehandleraftalen

Zelli kan opdatere denne databehandleraftale, hvis det er nødvendigt som følge af ændringer i lovgivning, myndighedskrav, sikkerhed, underdatabehandlere, tekniske forhold eller Zelli's services.

Væsentlige ændringer varsles med rimeligt varsel.

Hvis ændringen væsentligt forringer Kundens databeskyttelsesretlige stilling, kan Kunden gøre indsigelse inden for 5 hverdage efter modtagelse af varsel.

Parterne skal i så fald forsøge at finde en rimelig løsning.

25. Rangorden

Hvis der er konflikt mellem denne databehandleraftale og Zelli's almindelige vilkår og betingelser, har denne databehandleraftale forrang for så vidt angår behandling af personoplysninger på vegne af Kunden.

Hvis der er konflikt mellem denne aftale og ufravigelig databeskyttelseslovgivning, har lovgivningen forrang.

26. Lovvalg og værneting

Denne databehandleraftale er underlagt dansk ret.

Twister vedrørende aftalen skal så vidt muligt løses i mindelighed.

Hvis en tvist ikke kan løses i mindelighed, skal den afgøres ved de danske domstole med Zelli's hjemting som aftalt værneting, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

Bilag 1: Behandlingsinstruks

1. Formål med behandlingen

Zelli behandler personoplysninger på vegne af Kunden med det formål at levere en AI-baseret salgs- og kommunikationsplatform, der kan hjælpe Kunden med kundehenvendelser, salg, tilbud, leads, support og dialog.

2. Behandlingens karakter

Behandlingen omfatter indsamling, modtagelse, lagring, strukturering, visning, analyse, brug, sammenstilling, søgning, overførsel, sletning og anonymisering af personoplysninger.

3. Behandlingens varighed

Behandlingen varer, så længe Kunden har en aktiv aftale med Zelli, og i en efterfølgende periode i det omfang det er nødvendigt for sletning, backup, dokumentation, tvister eller lovkrav.

4. Kategorier af registrerede

- Kundens kunder
- Kundens leads
- Kundens slutbrugere
- personer, der kontakter Kunden
- Kundens medarbejdere
- Kundens samarbejdspartnere
- brugere af Zelli

5. Kategorier af oplysninger

- navn
- e-mail
- telefonnummer
- adresse
- virksomhedsnavn

- stilling/funktion
- beskeder og kommunikationshistorik
- tilbuds- og salgsoplysninger
- produkt- og serviceinteresse
- noter, tags og status
- tekniske logs
- IP-adresse
- brugeroplysninger
- AI-genererede forslag, svar og opsummeringer

6. Særlige kategorier af oplysninger

Kunden må ikke behandle følsomme personoplysninger, oplysninger om strafbare forhold, CPR-numre eller andre særligt beskyttelsesværdige oplysninger i Zelli, medmindre dette er udtrykkeligt aftalt skriftligt.

Bilag 2: Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger

Zelli anvender passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som kan omfatte:

Adgangskontrol

- individuelle brugerkonti
- rollebaseret adgang
- begrænsning af administrative rettigheder
- adgang efter need-to-know-princippet

Driftssikkerhed

- backup
- overvågning af kritiske systemer
- procedurer for gendannelse
- vedligeholdelse og opdatering af systemer

Kommunikationssikkerhed

- kryptering under transmission, hvor relevant
- sikre forbindelser til platformen
- beskyttelse mod uautoriseret adgang

Organisatorisk sikkerhed

- interne retningslinjer
- fortrolighedsforpligtelser
- begrænset medarbejderadgang
- procedurer for håndtering af sikkerhedsbrud

Leverandørstyring

- brug af relevante databehandleraftaler
- vurdering af underdatabehandlere
- løbende ajourføring af leverandøroversigt

Bilag 3: Underdatabehandlere

Zelli anvender følgende underdatabehandlere: Zelli skal opdatere listen, når nye underdatabehandlere tilføjes eller eksisterende udskiftes.

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 administration af kundens betalingsforhold.	Irland, EU/EØS, USA og øvrige lande, hvor Stripe og deres underdatabehandlere, banker og betalingsnetværk opererer.	Behandling i EU/EØS kræver ikke særskilt overførselsgrundlag. Eventuelle tredjelandsoverførsler sker efter Stripes databehandleraftale og 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.

Bilag 4: Kontaktpunkter

Hos Kunden

Den virksomhed, organisation eller anden juridisk enhed, som har indgået aftale med Zelli om brug af Zellis platform og services, og som fremgår af den relevante ordrebekræftelse, abonnementsaftale, tilbud, hovedaftale eller elektroniske konto- og abonnementsregistrering.

Herefter benævnt **“Kunden”** eller **“den dataansvarlige”**.

Kundens navn, CVR-nummer, adresse og kontaktoplysninger fremgår af Kundens aftalegrundlag eller konto hos Zelli og udgør en integreret del af denne databehandleraftale.

Hos Zelli

Zelli ApS

CVR-nr.: 46514149

Adresse: Elmevej 14, 8960 Randers SØ, Danmark

E-mail: support@zelli.io