VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG / DATA PROCESSING AGREEMENT

Wirksamkeitsdatum / Effective date: 19. Mai 2026 / 19 May 2026
Dokumenttyp / Document type: DPA/AVV in die Vereinbarung einbezogen / DPA incorporated into the Agreement
Version: 2.0

Deutsch

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ("DPA" / "AVV") ist Bestandteil der Flexie CRM Nutzungsbedingungen, des Bestellformulars, des Abonnementvertrags oder einer sonstigen Vereinbarung, die die Nutzung von Flexie CRM durch den Kunden regelt (die "Vereinbarung").

Durch Abschluss der Vereinbarung, Erstellung eines Kontos, Bezug des Dienstes, Unterzeichnung eines Bestellformulars oder sonstige Annahme der Nutzungsbedingungen akzeptiert der Kunde dieses DPA. Die Parteien vereinbaren, dass dieses DPA am Wirksamkeitsdatum der Vereinbarung oder an dem Datum, an dem der Kunde die Nutzungsbedingungen erstmals akzeptiert, abgeschlossen wird, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt.

Bei Widersprüchen zwischen diesem DPA und der Vereinbarung hat dieses DPA nur in Bezug auf die Verarbeitung von Kundendaten nach anwendbarem Datenschutzrecht Vorrang. Soweit Standardvertragsklauseln erforderlich sind und gelten, haben diese im Umfang des Widerspruchs Vorrang.

Dieses DPA wird von Flexie als dauerhaftes Auftragsverarbeitungsdokument herausgegeben und unterzeichnet. Eine separate Gegenzeichnung durch den Kunden ist nicht erforderlich, wenn dieses DPA in die Vereinbarung einbezogen und im Rahmen der Vereinbarung akzeptiert wird.

English

This Data Processing Agreement ("DPA") forms part of and is incorporated into the Flexie CRM Terms of Service, Order Form, subscription agreement, or other agreement governing Customer's use of Flexie CRM (the "Agreement").

By entering into the Agreement, creating an account, subscribing to the Service, signing an Order Form, or otherwise accepting the Terms, Customer accepts this DPA. The Parties agree that this DPA is entered into on the effective date of the Agreement or the date Customer first accepts the Terms, whichever is earlier.

If there is a conflict between this DPA and the Agreement, this DPA prevails only for the subject matter of processing Customer Personal Data under applicable Data Protection Law. Where Standard Contractual Clauses are required and apply, they prevail to the extent of any conflict.

This DPA is issued and signed by Flexie as a standing processor agreement. No separate customer countersignature is required where this DPA is incorporated into and accepted under the Agreement.

HINTERGRUND

A. Der Kunde nutzt Flexie CRM als CRM-, Workflow-Automatisierungs-, Reporting- und Integrationstool-Dienst.

B. Der Kunde bestimmt die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von Kundendaten und handelt für diese Daten als Verantwortlicher.

C. Flexie verarbeitet Kundendaten im Auftrag des Kunden zur Bereitstellung, Absicherung, Wartung und Unterstützung des Dienstes und handelt für diese Daten als Auftragsverarbeiter.

D. Dieses DPA dient der Erfüllung von Artikel 28 DSGVO und damit zusammenhängenden Anforderungen an Auftragsverarbeiter, ohne die Verantwortlichkeiten von Flexie über das hinaus zu erweitern, was nach anwendbarem Recht und der Vereinbarung erforderlich ist.

BACKGROUND

A. Customer uses Flexie CRM as a CRM, workflow automation, reporting, and integration tooling service.

B. Customer determines the purposes and means of processing Customer Personal Data and acts as Controller for such data.

C. Flexie processes Customer Personal Data on behalf of Customer for the purpose of providing, securing, maintaining, and supporting the Service and acts as Processor for such data.

D. This DPA is intended to satisfy Article 28 GDPR and related processor requirements, without expanding Flexie's responsibilities beyond those required by applicable law and the Agreement.

1. PARTEIEN

Auftragsverarbeiter: Flexie CRM e.U. UID/VAT: ATU81616707, Firmenbuchnummer: FN 679939 k, Adresse: Fritz-Konzert-Strasse 7, 6020 Innsbruck, Österreich.

In diesem DPA: "Flexie", "Auftragsverarbeiter", "wir" oder "uns".

Verantwortlicher: die juristische Person, Gesellschaft, Organisation oder natürliche Person, die den Dienst abonniert oder nutzt und die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von Kundendaten bestimmt ("Kunde", "Verantwortlicher").

Flexie und der Kunde werden zusammen als die "Parteien" bezeichnet.

2. DEFINITIONEN

Begriffe wie "Verantwortlicher", "Auftragsverarbeiter", "personenbezogene Daten", "Verarbeitung", "betroffene Person", "Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten" und "Unterauftragsverarbeiter" haben die Bedeutung, die ihnen in der DSGVO zugewiesen wird.

Kundendaten bezeichnet personenbezogene Daten, die durch den Kunden oder in seinem Auftrag an den Dienst übermittelt, im Dienst gespeichert, durch den Dienst erzeugt oder anderweitig über den Dienst verarbeitet werden.

Vom Kunden konfigurierte Integration bezeichnet jeden Workflow, API-Aufruf, Webhook, jede E-Mail-/SMS-/Telefonie-Verbindung, jeden externen Endpunkt, jede Datenbankverbindung, jeden KI-/API-Endpunkt oder jedes sonstige externe System, das vom Kunden im Dienst konfiguriert, autorisiert und kontrolliert wird.

Datenschutzrecht bezeichnet die DSGVO sowie alle anwendbaren Datenschutz-, Privatsphäre- und elektronischen Kommunikationsgesetze der EU, der Mitgliedstaaten, des Vereinigten Königreichs, Österreichs oder sonstiger Rechtsordnungen, soweit sie auf die Verarbeitung nach diesem DPA Anwendung finden.

KI-Verordnung bezeichnet die Verordnung (EU) 2024/1689 zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz, einschließlich späterer Änderungen oder Ergänzungen, soweit anwendbar.

1. PARTIES

Processor: Flexie CRM e.U. UID/VAT: ATU81616707, Commercial register no.: FN 679939 k, Address: Fritz-Konzert-Strasse 7, 6020 Innsbruck, Austria.

In this DPA, "Flexie", "Processor", "we" or "us".

Controller: the legal entity, company, organization, or individual customer that subscribes to or uses the Service and determines the purposes and means of processing Customer Personal Data ("Customer", "Controller").

Together, Flexie and Customer are the "Parties".

2. DEFINITIONS

Terms such as "Controller", "Processor", "Personal Data", "Processing", "Data Subject", "Personal Data Breach", and "Sub-processor" have the meanings given to them in the GDPR.

Customer Personal Data means Personal Data submitted to, stored in, generated by, or otherwise processed through the Service by or on behalf of Customer.

Customer-Configured Integration means any workflow, API call, webhook, email/SMS/telephony connection, external endpoint, database connection, AI/API endpoint, or other external system configured, authorized, and controlled by Customer in the Service.

Data Protection Law means the GDPR and any applicable EU, Member State, UK, Austrian, or other data protection, privacy, and electronic communications laws applicable to the processing under this DPA.

AI Act means Regulation (EU) 2024/1689 laying down harmonised rules on artificial intelligence, as amended or supplemented from time to time, where applicable.

3. UMFANG UND ROLLEN

Dieses DPA gilt nur für Kundendaten, die Flexie im Auftrag des Kunden über den Dienst verarbeitet. Es gilt nicht für personenbezogene Daten, für die Flexie als eigenständiger Verantwortlicher handelt, etwa bei Kontoverwaltung, Abrechnung, Website, Sicherheit, Support und Geschäftskommunikation.

Für Kundendaten bestimmt der Kunde die Zwecke und Mittel der Verarbeitung. Flexie verarbeitet Kundendaten als Auftragsverarbeiter nur zur Bereitstellung, Absicherung, Wartung und Unterstützung des Dienstes.

Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der personenbezogenen Daten verantwortlich, die er in den Dienst einbringt, einschließlich Rechtsgrundlage, Datenschutzhinweisen, erforderlichen Einwilligungen, Datenrichtigkeit, Datenminimierung und der Erfüllung der Rechte betroffener Personen.

4. DOKUMENTIERTE WEISUNGEN

Der Kunde weist Flexie an, Kundendaten zu verarbeiten, um den Dienst und damit verbundenen Support, Sicherheit, Wartung, Backups, Workflow-Ausführung, Integrationstooling, Importe, Exporte und Löschfunktionen bereitzustellen.

Der Kunde kann zusätzliche dokumentierte Weisungen durch Kontokonfiguration, Workflow-Konfiguration, API-Konfiguration, Integrationseinstellungen, schriftliche Supportanfragen oder schriftliche vertragliche Weisungen erteilen.

Flexie verarbeitet Kundendaten nicht für eigenes Marketing, Weiterverkauf, Datenanreicherung, Profiling oder KI-Modelltraining, sofern dies nicht separat schriftlich mit dem Kunden vereinbart wurde.

Ist Flexie der Ansicht, dass eine Weisung gegen anwendbares Datenschutzrecht verstößt, informiert Flexie den Kunden unverzüglich, sofern dies nicht gesetzlich verboten ist.

5. DETAILS DER VERARBEITUNG

Gegenstand, Dauer, Art, Zweck, Kategorien personenbezogener Daten und Kategorien betroffener Personen sind in Anhang 1 beschrieben.

Der Dienst ist eine CRM- und Workflow-Automatisierungsplattform. Welche Daten gespeichert und verarbeitet werden, hängt davon ab, wie der Kunde den Dienst konfiguriert und nutzt.

3. SCOPE AND ROLES

This DPA applies only to Customer Personal Data processed by Flexie on behalf of Customer through the Service. It does not apply to Personal Data for which Flexie acts as an independent controller, such as account administration, billing, website, security, support, and business communication data.

For Customer Personal Data, Customer determines the purposes and means of processing. Flexie processes Customer Personal Data as Processor only to provide, secure, maintain, and support the Service.

Customer is responsible for the lawfulness of the Personal Data it submits to the Service, including legal basis, privacy notices, consents where required, data accuracy, data minimization, and compliance with Data Subject rights.

4. DOCUMENTED INSTRUCTIONS

Customer instructs Flexie to process Customer Personal Data to provide the Service and related support, security, maintenance, backups, workflow execution, integration tooling, imports, exports, and deletion functions.

Customer may provide additional documented instructions through account configuration, workflow configuration, API configuration, integration settings, written support requests, or written contractual instructions.

Flexie shall not process Customer Personal Data for its own marketing, resale, data enrichment, profiling, or AI model training unless separately agreed in writing by Customer.

If Flexie believes that an instruction infringes applicable Data Protection Law, Flexie shall inform Customer without undue delay, unless prohibited by law.

5. PROCESSING DETAILS

The subject matter, duration, nature, purpose, categories of Personal Data, and categories of Data Subjects are described in Annex 1.

The Service is a CRM and workflow automation platform. The exact data stored and processed depends on how Customer configures and uses the Service.

6. VERTRAULICHKEIT

Flexie stellt sicher, dass Personen, die zur Verarbeitung von Kundendaten befugt sind, angemessenen Vertraulichkeitsverpflichtungen unterliegen oder einer geeigneten gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

Flexie beschränkt den internen Zugriff auf Kundendaten auf Personen, die diesen Zugriff für Betrieb, Support, Sicherheit, Wartung oder rechtliche Compliance benötigen.

7. SICHERHEITSMASSNAHMEN

Flexie implementiert geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um Kundendaten vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Zerstörung, Verlust, Veränderung, unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugriff zu schützen.

Die Sicherheitsmaßnahmen sind in Anhang 2 beschrieben. Flexie kann diese Maßnahmen von Zeit zu Zeit aktualisieren, sofern das Gesamtschutzniveau nicht wesentlich verringert wird.

8. ANFRAGEN BETROFFENER PERSONEN

Der Kunde ist für die Beantwortung von Anfragen betroffener Personen zu Kundendaten verantwortlich.

Erhält Flexie eine Anfrage einer betroffenen Person unmittelbar im Zusammenhang mit Kundendaten, wird Flexie die betroffene Person, soweit angemessen möglich, an den Kunden verweisen oder den Kunden benachrichtigen. Flexie beantwortet die Anfrage inhaltlich nicht, es sei denn, der Kunde weist Flexie dazu an oder Flexie ist gesetzlich verpflichtet.

Unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung unterstützt Flexie den Kunden angemessen bei der Erfüllung von Betroffenenrechten über verfügbare Funktionen des Dienstes oder Supportkanäle.

9. UNTERSTÜTZUNG DES KUNDEN

Unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Flexie verfügbaren Informationen unterstützt Flexie den Kunden angemessen bei Pflichten im Zusammenhang mit Sicherheit der Verarbeitung, Meldung von Verletzungen personenbezogener Daten, Datenschutz-Folgenabschätzungen und vorheriger Konsultation von Aufsichtsbehörden, soweit diese Unterstützung den Dienst betrifft.

Unterstützung, die nicht im Standarddienst enthalten ist oder erheblichen manuellen Aufwand erfordert, kann angemessenen Gebühren unterliegen, es sei denn, sie ist aufgrund eines Verstoßes von Flexie gegen dieses DPA erforderlich.

6. CONFIDENTIALITY

Flexie shall ensure that persons authorized to process Customer Personal Data are bound by appropriate confidentiality obligations or are subject to an appropriate statutory duty of confidentiality.

Flexie shall restrict internal access to Customer Personal Data to persons who need access for operation, support, security, maintenance, or legal compliance purposes.

7. SECURITY MEASURES

Flexie shall implement appropriate technical and organizational measures to protect Customer Personal Data against accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorized disclosure, or unauthorized access.

The security measures are described in Annex 2. Flexie may update these measures from time to time, provided that the overall level of protection is not materially reduced.

8. DATA SUBJECT REQUESTS

Customer is responsible for responding to requests from Data Subjects concerning Customer Personal Data.

If Flexie receives a request directly from a Data Subject relating to Customer Personal Data, Flexie shall, where reasonably possible, direct the Data Subject to Customer or notify Customer. Flexie shall not respond substantively unless instructed by Customer or required by law.

Taking into account the nature of processing, Flexie shall provide reasonable assistance to Customer with fulfilling Data Subject rights requests through available Service functionality or support channels.

9. ASSISTANCE TO CUSTOMER

Taking into account the nature of processing and information available to Flexie, Flexie shall reasonably assist Customer with obligations relating to security of processing, Personal Data Breach notification, data protection impact assessments, and prior consultation with supervisory authorities, where such assistance relates to the Service.

Assistance not included in the standard Service or requiring substantial manual effort may be subject to reasonable fees, unless the assistance is required because of Flexie's breach of this DPA.

10. VERLETZUNG DES SCHUTZES PERSONENBEZOGENER DATEN

Flexie benachrichtigt den Kunden unverzüglich, nachdem Flexie Kenntnis von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten erlangt hat, die Kundendaten betrifft, und, soweit angemessen möglich, innerhalb von 72 Stunden nach Bestätigung dieser Verletzung.

Die Benachrichtigung enthält, soweit bekannt und verfügbar, die Art der Verletzung, Kategorien und ungefähre Anzahl betroffener Personen und Datensätze, wahrscheinliche Folgen, ergriffene oder vorgeschlagene Maßnahmen zur Behebung der Verletzung sowie Kontaktdaten für Rückfragen.

Flexie ergreift angemessene Maßnahmen zur Untersuchung, Eindämmung, Minderung und Behebung der Verletzung. Der Kunde bleibt verantwortlich für die Bewertung und Vornahme von Meldungen an Aufsichtsbehörden und betroffene Personen, soweit gesetzlich erforderlich.

10. PERSONAL DATA BREACH

Flexie shall notify Customer without undue delay after becoming aware of a Personal Data Breach affecting Customer Personal Data and, where reasonably possible, within 72 hours after confirmation of such breach.

The notification shall include, to the extent known and available, the nature of the breach, categories and approximate number of affected Data Subjects and records, likely consequences, measures taken or proposed to address the breach, and contact details for follow-up.

Flexie shall take reasonable steps to investigate, contain, mitigate, and remediate the breach. Customer remains responsible for assessing and making notifications to supervisory authorities and Data Subjects where required by law.

11. UNTERAUFTRAGSVERARBEITER UND INFRASTRUKTUR

Der Kunde erteilt Flexie eine allgemeine Genehmigung, die in Anhang 3 aufgeführten Infrastruktur- und Hosting-Anbieter zur Bereitstellung des Kerndienstes einzusetzen.

Flexie legt autorisierten Unterauftragsverarbeitern Datenschutzpflichten auf, die den Pflichten dieses DPA im Wesentlichen gleichwertig sind, und bleibt gegenüber dem Kunden für deren Leistung verantwortlich, soweit dies nach der DSGVO erforderlich ist.

Flexie kann seine Infrastrukturanbieter aktualisieren, sofern der Kunde, soweit erforderlich, auf angemessene Weise informiert wird und der Kunde das Recht hat, aus angemessenen datenschutzrechtlichen Gründen gemäß anwendbarem Recht zu widersprechen.

Für das Kernhosting von Kundendaten nutzt Flexie ausschließlich europäische Rechenzentren und EU/EWR-Regionen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde oder der Kunde selbst eine Integration oder ein Ziel außerhalb der EU/des EWR konfiguriert.

11. SUB-PROCESSORS AND INFRASTRUCTURE

Customer gives general authorization for Flexie to use the infrastructure and hosting providers listed in Annex 3 for the purpose of providing the core Service.

Flexie shall impose data protection obligations on authorized Sub-processors that are substantially equivalent to those in this DPA and shall remain responsible to Customer for the performance of such Sub-processors to the extent required by GDPR.

Flexie may update its infrastructure providers, provided that Customer is informed through reasonable means where required and Customer has the right to object on reasonable data protection grounds as required by applicable law.

For core hosting of Customer Personal Data, Flexie uses European data centers and EU/EEA regions only, unless otherwise agreed in writing or unless Customer configures an integration or destination outside the EU/EEA.

12. VOM KUNDEN KONFIGURIERTE INTEGRATIONEN

Der Dienst stellt Tools bereit, mit denen der Kunde Workflows, API-Aufrufe, Webhooks, E-Mail-Zustellung, SMS-Zustellung, Telefonieaktionen, externe Datenbankverbindungen, KI-/API-Aufrufe und andere Integrationen mit Drittsystemen konfigurieren kann.

Solche Integrationen werden ausschließlich vom Kunden konfiguriert, autorisiert und kontrolliert. Der Kunde bestimmt, welches Drittsystem verbunden wird, welche Zugangsdaten oder Endpunkte verwendet werden, welche Kundendaten einbezogen werden, wann die Integration ausgeführt wird und welchem Zweck sowie welcher Rechtsgrundlage die Übermittlung dient.

Flexie wählt, beauftragt, bestellt oder verwaltet solche Drittsysteme nicht im Namen des Kunden. Solche Drittsysteme sind keine Unterauftragsverarbeiter von Flexie, es sei denn, Flexie hat sie gesondert beauftragt, Kundendaten im Auftrag von Flexie zur Bereitstellung des Dienstes zu verarbeiten.

Der Kunde bleibt allein verantwortlich dafür, dass seine Nutzung vom Kunden konfigurierter Integrationen dem anwendbaren Recht entspricht, einschließlich Datenschutzhinweisen, Rechtsgrundlage, Einwilligungen, Datenverarbeitungsbedingungen, Anforderungen an internationale Übermittlungen, branchenspezifischen Regeln und Pflichten nach der KI-Verordnung, soweit anwendbar.

12. CUSTOMER-CONFIGURED INTEGRATIONS

The Service provides tools that allow Customer to configure workflows, API calls, webhooks, email delivery, SMS delivery, telephony actions, external database connections, AI/API calls, and other integrations with third-party systems.

Such integrations are configured, authorized, and controlled exclusively by Customer. Customer determines which third-party system is connected, which credentials or endpoints are used, what Customer Personal Data is included, when the integration is executed, and the purpose and legal basis of the transmission.

Flexie does not select, contract, appoint, or manage such third-party systems on behalf of Customer. Such third-party systems are not Flexie Sub-processors unless Flexie has separately contracted them to process Customer Personal Data on Flexie's behalf for the provision of the Service.

Customer remains solely responsible for ensuring that its use of Customer-Configured Integrations complies with applicable law, including privacy notices, legal basis, consents, data processing terms, international transfer requirements, sector-specific rules, and AI Act obligations where applicable.

13. KI, AUTOMATISIERUNG UND EU-KI-VERORDNUNG

Flexie trainiert, feinjustiert, besitzt, betreibt oder führt keine KI-Modelle mit allgemeinem Verwendungszweck oder KI-Modelle Dritter für die Nutzung des Dienstes durch den Kunden aus, sofern dies nicht ausdrücklich und gesondert schriftlich vereinbart wurde.

Flexie stellt CRM-, Workflow-, Automatisierungs-, Berechtigungs- und Integrationstools bereit. Der Kunde kann entscheiden, externe KI-Anbieter, Modelle, APIs oder Endpunkte über vom Kunden konfigurierte Integrationen anzubinden. In diesem Fall entscheidet der Kunde über KI-Anbieter, Modell, Endpunkt, Zugangsdaten, Prompts, Workflow-Logik, Felder, Payloads, Zweck, Rechtsgrundlage und Nutzung der Ergebnisse.

Externe KI-Systeme, die vom Kunden ausgewählt und konfiguriert werden, sind keine Unterauftragsverarbeiter von Flexie und werden nicht von Flexie betrieben, es sei denn, Flexie beauftragt sie gesondert mit der Verarbeitung von Kundendaten im Auftrag von Flexie für den Kerndienst.

Der Kunde ist verantwortlich für die Bewertung und Einhaltung aller Pflichten, die sich aus seiner KI-Nutzung ergeben, einschließlich DSGVO, ePrivacy-Regeln, KI-Verordnung, branchenspezifischen Gesetzen, Transparenzpflichten, menschlicher Aufsicht, Risikobewertungen, KI-Kompetenz, Dokumentation und Regeln für Hochrisiko- oder verbotene KI-Praktiken.

Flexie übernimmt keine Verantwortung für Auswahl, Konfiguration, Nutzung, Überwachung, Ergebnisvalidierung oder rechtliche Einordnung eines externen KI-Anbieters, Modells oder Endpunkts, den der Kunde ausgewählt hat.

13. AI, AUTOMATION, AND EU AI ACT

Flexie does not train, fine-tune, own, operate, or run general-purpose AI models or third-party AI models for Customer's use of the Service unless expressly and separately agreed in writing.

Flexie provides CRM, workflow, automation, permission, and integration tooling. Customer may choose to connect external AI vendors, models, APIs, or endpoints through Customer-Configured Integrations. In that case, Customer decides the AI vendor, model, endpoint, credentials, prompts, workflow logic, fields, payloads, purpose, legal basis, and output use.

External AI systems selected and configured by Customer are not Flexie Sub-processors and are not operated by Flexie, unless Flexie separately contracts them to process Customer Personal Data on Flexie's behalf for the core Service.

Customer is responsible for assessing and complying with any obligations arising from its use of AI, including under the GDPR, ePrivacy rules, the AI Act, sector-specific laws, transparency duties, human oversight requirements, risk assessments, AI literacy, recordkeeping, and rules for high-risk or prohibited AI practices.

Flexie does not assume responsibility for Customer's choice, configuration, use, monitoring, output validation, or legal classification of an external AI vendor, model, or endpoint selected by Customer.

14. KI-FELDAUSSCHLUSS UND GRANULARE KONTROLLEN

Flexie stellt granulare Berechtigungs- und Konfigurationstools bereit, mit denen der Kunde steuern kann, welche Felder, Entitäten, Benutzer, Rollen, Workflows und Integrationen auf Kundendaten zugreifen oder diese übermitteln dürfen.

Wenn KI-bezogene Tools oder KI-/API-Integrationen genutzt werden, kann der Kunde bestimmte Felder in beliebigen Entitäten von der Offenlegung gegenüber KI oder KI-bezogenen Payloads ausschließen, soweit diese Funktionalität verfügbar ist. Beispiele können Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Kennungen, personenbezogene Identifikatoren, besondere Kategorien personenbezogener Daten, sensible Notizen, vertrauliche Felder oder andere vom Kunden ausgewählte Felder sein.

Der Kunde ist verantwortlich dafür, zu identifizieren, welche Felder sensible, vertrauliche, regulierte oder nicht erforderliche Daten enthalten, die Ausschlussregeln zu konfigurieren, Workflows zu testen, Berechtigungen zu pflegen und sicherzustellen, dass seine Benutzer diese Einstellungen nicht umgehen oder missbrauchen.

Flexie verarbeitet und übermittelt Daten gemäß der Konfiguration und den dokumentierten Weisungen des Kunden. Flexie ist nicht dafür verantwortlich, im Namen des Kunden zu bestimmen, welche Felder von KI oder externen Integrationen auszuschließen sind, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

Diese Kontrollen sollen Datenminimierung unterstützen und das Risiko unbeabsichtigter Offenlegung verringern, ersetzen jedoch nicht die eigenen rechtlichen, sicherheitsbezogenen, KI-Governance- und Workflow-Prüfpflichten des Kunden.

14. AI FIELD EXCLUSION AND GRANULAR CONTROLS

Flexie provides granular permission and configuration tools designed to allow Customer to control which fields, entities, users, roles, workflows, and integrations may access or transmit Customer Personal Data.

Where AI-related tooling or AI/API integrations are used, Customer may configure specific fields in any entity to be excluded from exposure to AI or AI-related payloads where such functionality is available. Examples may include phone numbers, email addresses, identifiers, personal identifiers, special categories of data, sensitive notes, confidential fields, or other fields selected by Customer.

Customer is responsible for identifying which fields contain sensitive, confidential, regulated, or unnecessary data, configuring the exclusion rules, testing workflows, maintaining permissions, and ensuring that its users do not override or misuse such settings.

Flexie will process and transmit data according to Customer's configuration and documented instructions. Flexie is not responsible for determining on Customer's behalf which fields should be excluded from AI or external integrations, unless expressly agreed in writing.

These controls are intended to support data minimization and reduce accidental exposure risk, but they do not replace Customer's own legal, security, AI governance, and workflow review obligations.

15. INTERNATIONALE ÜBERMITTLUNGEN

Flexie verarbeitet Kundendaten für den Kerndienst innerhalb der EU/des EWR, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde oder die vom Kunden vorgenommene Konfiguration einer Integration oder eines Ziels etwas anderes erfordert.

Beauftragt Flexie einen Unterauftragsverarbeiter außerhalb der EU/des EWR oder nimmt Flexie anderweitig eine beschränkte Übermittlung vor, stellt Flexie sicher, dass ein gültiger Übermittlungsmechanismus besteht, soweit dies nach anwendbarem Recht erforderlich ist.

Wenn der Kunde eine Integration, einen Endpunkt, einen KI-Dienst, Webhook oder ein externes System außerhalb der EU/des EWR konfiguriert, erfolgt diese Übermittlung auf Weisung des Kunden. Der Kunde ist verantwortlich für die Bewertung und Implementierung des erforderlichen Übermittlungsmechanismus und der Rechtsgrundlage.

15. INTERNATIONAL TRANSFERS

Flexie processes Customer Personal Data within the EU/EEA for the core Service unless otherwise agreed in writing or required by Customer's own configuration of an integration or destination.

If Flexie engages a Sub-processor outside the EU/EEA, or otherwise carries out a restricted transfer, Flexie shall ensure that a valid transfer mechanism is in place as required by applicable law.

If Customer configures an integration, endpoint, AI service, webhook, or external system outside the EU/EEA, such transfer is made on Customer's instruction, and Customer is responsible for assessing and implementing the required transfer mechanism and legal basis.

16. AUDIT UND COMPLIANCE-INFORMATIONEN

Flexie stellt dem Kunden Informationen zur Verfügung, die angemessen erforderlich sind, um die Einhaltung dieses DPA nachzuweisen.

Ein Audit ist auf das angemessen Erforderliche zu beschränken, bedarf angemessener vorheriger schriftlicher Ankündigung, findet höchstens einmal pro Kalenderjahr statt, sofern kein bestätigter erheblicher Vorfall ein zusätzliches Audit rechtfertigt, und darf Sicherheit, Vertraulichkeit, Verfügbarkeit oder Daten von Flexie oder anderen Kunden nicht gefährden.

Vor-Ort-Audits müssen im Voraus vereinbart, während der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt, von qualifiziertem und zur Vertraulichkeit verpflichteten Personal vorgenommen werden und können einer angemessenen Kostenerstattung unterliegen.

16. AUDIT AND COMPLIANCE INFORMATION

Flexie shall make available to Customer information reasonably necessary to demonstrate compliance with this DPA.

Any audit shall be limited to what is reasonably necessary, require reasonable prior written notice, occur no more than once per calendar year unless a confirmed material incident justifies an additional audit, and shall not compromise the security, confidentiality, availability, or data of Flexie or other customers.

On-site audits, if required, must be agreed in advance, conducted during normal business hours, performed by qualified personnel bound by confidentiality, and may be subject to reasonable cost reimbursement.

17. RÜCKGABE UND LÖSCHUNG

Während der Vertragslaufzeit kann der Kunde Kundendaten über verfügbare Funktionen des Dienstes exportieren oder löschen, vorbehaltlich der technischen Möglichkeiten des Dienstes und anwendbarer Aufbewahrungsregeln.

Bei Beendigung oder Ablauf des Dienstes löscht oder gibt Flexie Kundendaten nach Wahl des Kunden zurück, sofern anwendbares Recht keine weitere Aufbewahrung verlangt.

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, kann Flexie Kundendaten nach Beendigung für einen angemessenen Zeitraum zum Export bereitstellen, danach können Produktionsdaten gelöscht werden. Backup-Kopien können bestehen bleiben, bis sie durch normale Backup-Rotation überschrieben oder gelöscht werden.

Die Löschung aus Backups kann technisch bedingt verzögert sein, sofern Backup-Daten geschützt bleiben und nicht in die Produktion zurückgespielt werden, außer für Disaster Recovery, rechtliche Compliance oder Sicherheitszwecke.

17. RETURN AND DELETION

During the subscription term, Customer may export or delete Customer Personal Data using available Service functionality, subject to the technical capabilities of the Service and applicable retention rules.

Upon termination or expiry of the Service, Flexie shall delete or return Customer Personal Data at the choice of Customer, unless applicable law requires continued retention.

Unless otherwise agreed, Flexie may make Customer Personal Data available for export for a reasonable period after termination, after which production data may be deleted. Backup copies may remain until overwritten or deleted through normal backup rotation.

Deletion from backups may be delayed where technically necessary, provided that backup data remains protected and is not restored into production except for disaster recovery, legal compliance, or security purposes.

18. PFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde darf personenbezogene Daten nur dann in den Dienst einbringen, wenn er über eine gültige Rechtsgrundlage verfügt und berechtigt ist, diese Daten zu verarbeiten und Flexie mit ihrer Verarbeitung zu beauftragen.

Der Kunde ist verantwortlich für seine Benutzer, Rollen, Berechtigungen, Workflow-Logik, Integrationen, Zugangsdaten, Inhalte, Kommunikation, Empfängerlisten, KI-Einstellungen, KI-Feldausschlüsse sowie die Einhaltung von Anti-Spam-, Telekommunikations-, Verbraucher-, Branchen-, Datenschutz- und KI-bezogenen Regeln, die für seine Nutzung des Dienstes gelten.

Der Kunde nutzt den Dienst im Einklang mit der Vereinbarung, anwendbarem Recht und diesem DPA.

18. CUSTOMER OBLIGATIONS

Customer shall not submit Personal Data to the Service unless it has a valid legal basis and is entitled to process and instruct Flexie to process such data.

Customer is responsible for its users, roles, permissions, workflow logic, integrations, credentials, content, communications, recipient lists, AI settings, AI field exclusions, and compliance with anti-spam, telecom, consumer protection, sector-specific, data protection, and AI-related rules applicable to Customer's use of the Service.

Customer shall use the Service in a manner consistent with the Agreement, applicable law, and this DPA.

19. HAFTUNG

Jede Partei ist für eigene Verstöße gegen dieses DPA und anwendbares Recht verantwortlich.

Die Haftung zwischen den Parteien unterliegt den Haftungsbeschränkungen, Ausschlüssen und Rechtsbehelfen der Vereinbarung, soweit eine solche Beschränkung nach anwendbarem Recht zulässig ist.

Dieses DPA beschränkt keine Haftung, soweit eine solche Beschränkung nach DSGVO, KI-Verordnung oder sonstigem anwendbarem Recht unzulässig ist. Dieses DPA macht Flexie nicht verantwortlich für vom Kunden ausgewählte Anbieter, vom Kunden konfigurierte Integrationen, KI-Anwendungsfälle des Kunden oder Entscheidungen des Kunden zu Rechtsgrundlage und Compliance.

19. LIABILITY

Each Party is responsible for its own breaches of this DPA and applicable law.

Liability between the Parties is subject to the liability limitations, exclusions, and remedies set out in the Agreement, except where such limitation is not permitted by applicable law.

Nothing in this DPA limits liability where such limitation is prohibited by GDPR, the AI Act, or other applicable law. Nothing in this DPA makes Flexie responsible for Customer-selected vendors, Customer-configured integrations, Customer AI use cases, or Customer's legal basis and compliance decisions.

20. LAUFZEIT UND ANWENDBARES RECHT

Dieses DPA tritt in Kraft, wenn der Kunde die Vereinbarung abschließt oder akzeptiert, und bleibt in Kraft, solange Flexie Kundendaten im Auftrag des Kunden verarbeitet.

Pflichten, die ihrer Natur nach fortbestehen müssen, einschließlich Vertraulichkeit, Löschung, Nachweis von Compliance und Haftungsregelungen, bleiben entsprechend bestehen.

Dieses DPA unterliegt österreichischem Recht, unbeschadet zwingender Rechte und Pflichten nach DSGVO, KI-Verordnung und anwendbarem EU- oder Mitgliedstaatenrecht. Zuständig sind die in der Vereinbarung vereinbarten Gerichte, sofern zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

20. TERM AND GOVERNING LAW

This DPA becomes effective when Customer enters into or accepts the Agreement and remains in force for as long as Flexie processes Customer Personal Data on behalf of Customer.

Obligations that by their nature should survive termination, including confidentiality, deletion, audit evidence, and liability provisions, shall survive termination as required.

This DPA is governed by Austrian law, without prejudice to mandatory rights and obligations under GDPR, the AI Act, and applicable EU or Member State law. The competent courts shall be those agreed in the Agreement, unless mandatory law provides otherwise.

ANHANG 1 - VERARBEITUNGSDETAILS

Dienst: Flexie CRM SaaS, einschließlich CRM-Datenbank, Workflows, Automatisierungstools, Benutzerverwaltung, Dashboards, Importe/Exporte, APIs, Integrationstooling, Support, Wartung, Backups, Protokollierung und Sicherheitsbetrieb.

Gegenstand: Verarbeitung von Kundendaten zur Bereitstellung, zum Betrieb, zur Absicherung, Wartung, Unterstützung und Verbesserung des Dienstes gemäß den Weisungen des Kunden.

Dauer: Für die Laufzeit des Dienstes und bis Kundendaten gemäß diesem DPA und der anwendbaren Aufbewahrungsrichtlinie gelöscht oder zurückgegeben werden.

Art der Verarbeitung: Erhebung durch Benutzereingabe/Import/API, Aufzeichnung, Organisation, Strukturierung, Speicherung, Abruf, Abfrage, Anzeige, Änderung, Workflow-Ausführung, Übermittlung auf Weisung des Kunden, Export, Einschränkung, Löschung, Backup und Protokollierung.

Zweck: Bereitstellung von CRM-, Vertriebs-, Support-, Workflow-Automatisierungs-, Reporting-, Kommunikations-, Integrationstooling-, Kontoverwaltungs-, Sicherheits-, Backup- und Wartungsfunktionen für den Kunden.

Betroffene Personen: Benutzer und Mitarbeiter des Kunden; Leads; Interessenten; Kunden; Kontakte; Geschäftspartner; Lieferanten; Subunternehmer; Website-Besucher, die vom Kunden erfasst werden; Endnutzer; und sonstige Personen, deren Daten der Kunde in den Dienst einbringt.

Personenbezogene Daten: Namen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern, Adressen, Unternehmens- und Positionsdaten, CRM-Notizen, Kommunikationshistorie, Aufgaben, Aktivitäten, Deals, Opportunities, Bestellungen, Rechnungen, Angebote, Abonnements, Supportinformationen, hochgeladene Dateien oder Anhänge, Workflow-Daten, Integrations-Payloads, Metadaten, IP-Adressen, Benutzerkontodaten, Audit-Logs und sonstige vom Kunden eingebrachte Daten.

Besondere Kategorien: Der Dienst ist nicht darauf ausgelegt, besondere Kategorien personenbezogener Daten zu erfordern. Wenn der Kunde solche Daten einbringt, ist der Kunde dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass diese Verarbeitung rechtmäßig und ordnungsgemäß angewiesen ist.

Verarbeitungsort: EU/EWR, derzeit einschließlich Deutschland und anderer europäischer Rechenzentrumsstandorte autorisierter Infrastruktur-Anbieter, sofern nicht anders vereinbart oder vom Kunden konfiguriert.

Häufigkeit: Fortlaufend während der Nutzung des Dienstes durch den Kunden.

ANNEX 1 - PROCESSING DETAILS

Service: Flexie CRM SaaS, including CRM database, workflows, automation tools, user management, dashboards, imports/exports, APIs, integration tooling, support, maintenance, backups, logging, and security operations.

Subject matter: Processing Customer Personal Data to provide, operate, secure, maintain, support, and improve the Service in accordance with Customer's instructions.

Duration: For the term of the Service and until Customer Personal Data is deleted or returned in accordance with this DPA and the applicable retention policy.

Nature of processing: Collection through user input/import/API, recording, organization, structuring, storage, retrieval, consultation, display, modification, workflow execution, transmission on Customer instruction, export, restriction, deletion, backup, and logging.

Purpose: Providing CRM, sales, support, workflow automation, reporting, communication, integration tooling, account administration, support, security, backup, and maintenance functions to Customer.

Data subjects: Customer's users and employees; leads; prospects; customers; contacts; business partners; suppliers; subcontractors; website visitors captured by Customer; end users; and any other persons whose data Customer submits to the Service.

Personal data: Names, email addresses, phone numbers, addresses, company and job details, CRM notes, communication history, tasks, activities, deals, opportunities, orders, invoices, quotes, subscriptions, support information, uploaded files or attachments, workflow data, integration payloads, metadata, IP addresses, user account data, audit logs, and any other data submitted by Customer.

Special categories: The Service is not designed to require special categories of Personal Data. If Customer submits such data, Customer is responsible for ensuring that such processing is lawful and properly instructed.

Processing location: EU/EEA, currently including Germany and other European data center locations of authorized infrastructure providers, unless otherwise agreed or configured by Customer.

Frequency: Continuous during Customer's use of the Service.

ANHANG 2 - TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN

ANNEX 2 - TECHNICAL AND ORGANIZATIONAL MEASURES

- **Zugriffskontrolle:** rollenbasierter Zugriff, interner Zugriff nach dem Prinzip der geringsten Berechtigung, eingeschränkter administrativer Zugriff und Zugriff nur für autorisiertes Personal.
- **Vertraulichkeit:** Personal mit Zugriff auf Kundendaten unterliegt Vertraulichkeitspflichten.
- **Transportsicherheit:** verschlüsselte Übertragung mittels HTTPS/TLS für Web- und API-Zugriff, soweit technisch anwendbar.
- **Systemsicherheit:** Server-Härtung, Firewalls oder gleichwertige Kontrollen, Patch-Management, Sicherheitsüberwachung soweit angemessen und Trennung des Produktionszugriffs von der gewöhnlichen Nutzung.
- **Mandantentrennung:** logische Trennung von Kundenkonten und Zugriffsbeschränkungen, die unbefugten Zugriff zwischen Kunden verhindern sollen.
- **Protokollierung und Monitoring:** relevante System-, Sicherheits- und Zugriffsvorgänge werden, soweit technisch angemessen, für Sicherheit, Fehlerbehebung und Audit-Zwecke protokolliert.
- **Backups und Verfügbarkeit:** Backups und Wiederherstellungsverfahren werden vorgehalten, um Verfügbarkeit und Wiederherstellung des Dienstes zu unterstützen.
- **Incident Response:** Verfahren bestehen, um relevante Sicherheitsvorfälle und Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten zu identifizieren, zu untersuchen, einzudämmen, abzumildern und zu melden.
- **Datenlöschung:** Lösch- und Aufbewahrungsprozesse werden für Produktionsdaten, Backups, Logs und Kontodaten gemäß der anwendbaren Aufbewahrungsrichtlinie gepflegt.
- **KI-Datenminimierungskontrollen:** Wenn KI-bezogene Funktionalität genutzt wird, kann der Kunde verfügbare Feldausschluss- und Berechtigungskontrollen konfigurieren, wie in diesem DPA beschrieben.
- **Lieferantenkontrolle:** Wenn Flexie einen Unterauftragsverarbeiter beauftragt, werden schriftliche Datenschutzpflichten auferlegt, wie nach DSGVO erforderlich.
- **Sichere Wartung:** Angemessene Maßnahmen werden für Softwarewartung, Änderungsmanagement und Sicherheitskorrekturen angewandt.

- **Access control:** role-based access, internal least-privilege access, restricted administrative access, and access only for authorized personnel.
- **Confidentiality:** personnel with access to Customer Personal Data are subject to confidentiality obligations.
- **Transport security:** encrypted transmission using HTTPS/TLS for web and API access where technically applicable.
- **System security:** server hardening, firewalling or equivalent controls, patch management, security monitoring where appropriate, and separation of production access from ordinary use.
- **Tenant separation:** logical separation of customer accounts and access restrictions designed to prevent unauthorized cross-customer access.
- **Logging and monitoring:** relevant system, security, and access events are logged where technically appropriate for security, troubleshooting, and audit purposes.
- **Backups and availability:** backups and recovery procedures are maintained to support availability and restoration of the Service.
- **Incident response:** procedures exist to identify, investigate, contain, mitigate, and notify relevant security incidents and Personal Data Breaches.
- **Data deletion:** deletion and retention processes are maintained for production data, backups, logs, and account records according to the applicable retention policy.
- **AI data minimization controls:** where AI-related functionality is used, Customer may configure field exclusion and permission controls where available, as described in this DPA.
- **Supplier control:** where Flexie appoints a Sub-processor, written data protection obligations are imposed as required by GDPR.
- **Secure maintenance:** reasonable measures are applied for software maintenance, change management, and security fixes.

ANHANG 3 - AUTORISIERTE INFRASTRUKTURANBIETER

Flexie nutzt ausschließlich europäische Rechenzentren der unten aufgeführten Infrastrukturanbieter für das Kernhosting, die Infrastruktur und damit verbundene Betriebsleistungen des Dienstes. Vom Kunden über vom Kunden konfigurierte Integrationen ausgewählte

ANNEX 3 - AUTHORIZED INFRASTRUCTURE PROVIDERS

Flexie uses European data centers only from the infrastructure providers listed below for core Service hosting, infrastructure, and related operations. Customer-selected vendors connected through Customer-Configured Integrations are not Flexie Sub-processors.

Anbieter sind keine Unterauftragsverarbeiter von Flexie.

OVH SAS
SAS mit einem Kapital von EUR 50.000.000. RCS Lille Métropole 424 761 419 00045. APE Code 2620Z. USt-IdNr.: FR 22 424 761 419. Sitz: 2 Rue Kellermann, 59100 Roubaix, Frankreich. OVH SAS ist eine Niederlassung der OVH Groupe SA, eingetragen unter der Nummer 537 407 926 im Handels- und Gesellschaftsregister von Lille, Sitz 2 Rue Kellermann, 59100 Roubaix, Frankreich.

Hetzner Online GmbH
Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Deutschland. Tel.: +49 (0)9831 505-0. Fax: +49 (0)9831 505-3. E-Mail: info@hetzner.com. Registergericht Ansbach, HRB 6089. USt-IdNr. DE 812871812. Geschäftsführer: Martin Hetzner, Stephan Konvickova, Günther Müller.

Amazon Web Services EMEA SARL
38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg. Sitz der Gesellschaft: L-1855 Luxemburg. Eingetragen im luxemburgischen Handelsregister unter R.C.S. B186284.

Zweck: Hosting, Computing, Speicher, Netzwerk, Backups, Infrastrukturverfügbarkeit und damit zusammenhängender technischer Betrieb des Dienstes.

Ort: Europäische Rechenzentren / EU/EWR-Regionen ausschließlich für das Kernhosting von Kundendaten, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde oder der Kunde über eine vom Kunden konfigurierte Integration etwas anderes anweist.

OVH SAS
SAS with a capital of EUR 50,000,000. RCS Lille Métropole 424 761 419 00045. APE Code 2620Z. VAT No.: FR 22 424 761 419. Registered Office: 2 Rue Kellermann, 59100 Roubaix, France. OVH SAS is a branch of OVH Groupe SA, registered under number 537 407 926 in the Trade and Companies Register of Lille, registered office at 2 Rue Kellermann, 59100 Roubaix, France.

Hetzner Online GmbH
Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Germany. Tel.: +49 (0)9831 505-0. Fax: +49 (0)9831 505-3. Email: info@hetzner.com. Ansbach Registration Office, HRB 6089. VAT Reg. No. DE 812871812. CEOs: Martin Hetzner, Stephan Konvickova, Günther Müller.

Amazon Web Services EMEA SARL
38 avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg. Registered office: L-1855 Luxembourg. Registered in the Luxembourg Trade and Companies Register under R.C.S. B186284.

Purpose: hosting, compute, storage, networking, backups, infrastructure availability, and related technical operations for the Service.

Location: European data centers / EU/EEA regions only for core hosting of Customer Personal Data, unless otherwise agreed in writing or instructed by Customer through a Customer-Configured Integration.

ANHANG 4 - VOM KUNDEN KONFIGURIERTE INTEGRATIONEN

Vom Kunden konfigurierte Integrationen sind Teil der dokumentierten Weisungen des Kunden an Flexie. Sie werden nicht allein deshalb zu von Flexie eingesetzten Unterauftragsverarbeitern, weil der Dienst technische Tools zur Verbindung oder zum Aufruf bereitstellt.

Beispiele sind SMTP-Server, E-Mail-Anbieter, SMS-Anbieter, Telefonieanbieter, Webhook-Endpunkte, externe APIs, externe Datenbanken, KI-/API-Dienste, Zahlungssysteme, Analyse-Endpunkte, interne Kundensysteme und jeder andere vom Kunden konfigurierte Endpunkt oder Dienst.

Der Kunde ist verantwortlich für den Drittanbieterdienst, Zugangsdaten, Payload-Inhalte, Empfänger oder Endpunkt, Rechtsgrundlage, Hinweise, Einwilligung, Opt-out-Abwicklung, Datenverarbeitungsbedingungen, internationale Übermittlungen und Einhaltung der KI-Verordnung für solche Integrationen.

ANNEX 4 - CUSTOMER-CONFIGURED INTEGRATIONS

Customer-Configured Integrations are part of Customer's documented instructions to Flexie. They are not Flexie-appointed Sub-processors merely because the Service provides the technical tooling to call or connect them.

Examples include SMTP servers, email providers, SMS providers, telephony providers, webhook endpoints, external APIs, external databases, AI/API services, payment systems, analytics endpoints, internal customer systems, and any other endpoint or service configured by Customer.

Customer is responsible for the third-party service, credentials, payload content, recipient or endpoint, legal basis, notices, consent, opt-out handling, data processing terms, international transfer compliance, and AI Act compliance for such integrations.

ANHANG 5 - KI-NUTZUNG UND FELDBEZOGENE KONTROLLEN

Flexie bietet Tools und Konfigurationsmöglichkeiten. Der Kunde kontrolliert, ob, wann und wie externe KI-

ANNEX 5 - AI USE AND FIELD-LEVEL CONTROLS

Flexie offers tools and configuration capabilities. Customer controls whether, when, and how external

Dienste verbunden werden und welche Daten an diese übermittelt werden.

Flexie trainiert, feinjustiert, besitzt, betreibt oder führt keine KI-Modelle für die Nutzung des Dienstes durch den Kunden aus, sofern dies nicht gesondert schriftlich vereinbart wurde. Flexie verwendet Kundendaten nicht zum Training von KI-Modellen mit allgemeinem Verwendungszweck oder KI-Modellen Dritter, sofern dies nicht gesondert schriftlich vereinbart wurde.

Der Kunde kann feldbezogene und berechtigungsbasierte Kontrollen verwenden, um ausgewählte Felder von KI-bezogenen Workflows oder Payloads auszuschließen, soweit die entsprechende Funktionalität verfügbar ist. Beispiele sind Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Kennungen, personenbezogene Identifikatoren, sensible Informationen, vertrauliche Notizen oder andere Felder, die der Kunde nicht gegenüber KI offenlegen möchte.

Der Kunde ist verantwortlich für Konfiguration und Pflege dieser Kontrollen, Schulung seiner Benutzer, Validierung von Workflow-Ergebnissen und Sicherstellung, dass seine KI-Nutzung anwendbaren Gesetzen und Richtlinien entspricht.

AI services are connected and what data is sent to them.

Flexie does not train, fine-tune, own, operate, or run AI models for Customer's use of the Service unless separately agreed in writing. Flexie does not use Customer Personal Data to train general-purpose AI models or third-party AI models unless separately agreed in writing.

Customer may use field-level and permission-based controls to exclude selected fields from AI-related workflows or payloads where the relevant functionality is available. Examples include telephone numbers, email addresses, identifiers, personal identifiers, sensitive information, confidential notes, or other fields that Customer determines should not be exposed to AI.

Customer is responsible for configuring and maintaining these controls, training its users, validating workflow output, and ensuring that its AI use complies with applicable laws and policies.

UNTERSCHRIFT

Dieses dauerhafte DPA wird für und im Namen von Flexie CRM e.U. unterzeichnet und herausgegeben. / This standing DPA is signed and issued for and on behalf of Flexie CRM e.U.

Unterzeichnet / Signed: Eriol Gjergji

Name: Eriol Gjergji

Titel: Inhaber, Bevollmächtigter Vertreter / Owner, Authorized Representative

Datum: 19. Mai 2026 / 19 May 2026

Audit trail

Details

FILE NAME	flexie-dpa-de-en-ai-act - 6/23/26, 7:23 PM.pdf
STATUS	Signed
STATUS TIMESTAMP	2026/06/23 17:25:38 UTC

Activity

SENT	eriol@flexie.io **sent** a signature request to: • Eriol Gjergji (eriolgjergji@gmail.com)	2026/06/23 17:24:02 UTC
SIGNED	**Signed** by Eriol Gjergji (eriolgjergji@gmail.com)	2026/06/23 17:25:38 UTC
COMPLETED	This document has been signed by all signers and is **complete**	2026/06/23 17:25:38 UTC

The email address indicated above for each signer may be associated with a Google account, and may either be the primary email address or secondary email address associated with that account.