

AI-brugspolitik – Petsen AI

****Senest opdateret:**** 7. april 2026

1. Formål

- Denne AI-brugspolitik beskriver de overordnede regler og principper for brugen af Petsen AI's platform, chatbotløsninger, flows, prompts, automatiseringer og relaterede funktioner.
- Formålet er at sikre, at løsningen anvendes ansvarligt, lovligt og i overensstemmelse med dens formål som støtteværktøj til information, vejledning, kundedialog og relaterede servicefunktioner.
- Denne politik skal samtidig tydeliggøre rollefordelingen mellem Petsen AI som teknologileverandør og kunden som ansvarlig for den konkrete anvendelse af løsningen.

2. Anvendelsesområde

Denne politik gælder for:

- Petsen AI's levering af AI-chatbots og relaterede AI-funktioner
- kunders brug af Petsen AI's platform og output
- slutbrugeres interaktion med AI-assistenten leveret via Petsen AI
- indhold, prompts, dokumenter, træningsmaterialer, flows og datakilder, som kunden tilføjer eller stiller til rådighed
- Politikken gælder for alle kunder, brugere og samarbejdspartnere, der anvender eller gør brug af løsninger leveret af Petsen AI, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt skriftligt.

3. Grundprincipper

Petsen AI's løsninger er baseret på følgende principper:

- AI anvendes som støtteværktøj og ikke som selvstændig beslutningstager
- AI-output er vejledende og må ikke ukritisk lægges til grund
- kunden er ansvarlig for den konkrete brug, kontekst og anvendelse af løsningen
- slutbrugere skal informeres om, at de interagerer med en AI-assistent
- løsningen må ikke anvendes i strid med gældende lovgivning, tredjemandsrettigheder eller denne politik
- Petsen AI leverer en teknologisk platform og stiller funktionalitet til rådighed, men overtager ikke kundens ansvar for forretningsmæssige, juridiske, operationelle eller persondatarelige vurderinger.

4. Tilladt brug

Petsen AI's løsninger må som udgangspunkt anvendes til formål som:

- besvarelse af generelle spørgsmål
- FAQ og kundeservice
- vejledning om produkter, services, åbningstider, processer og kontaktmuligheder
- leadgenerering og indledende behovsafdækning
- informationsformidling baseret på kundens egne materialer
- hjælp til at navigere på hjemmesider, servicesider eller informationsuniverser
- støtte til interne eller eksterne dialogflows med lav risikoprofil
- Tilladt brug forudsætter altid, at kunden sikrer, at indhold, datagrundlag, instruktioner og anvendelse er relevante, lovlige og passende i den konkrete sammenhæng.

5. Ikke-tilladt brug

Petsen AI's løsninger må ikke anvendes som eneste eller afgørende grundlag for:

- juridiske afgørelser eller juridisk rådgivning med væsentlig betydning
- medicinske vurderinger, diagnoser eller behandlingsanbefalinger

- finansielle, kreditmæssige eller investeringsmæssige beslutninger
- ansættelsesbeslutninger, HR-screening eller personaleretlige afgørelser
- myndighedsudøvelse eller anden sagsbehandling med retlig eller væsentlig virkning
- automatiserede afgørelser om enkeltpersoner i tilfælde, hvor lovgivning, risikoprofil eller almindelig forsvarlighed tilsiger menneskelig vurdering
- behandling af højsensitive eller fortrolige oplysninger uden passende hjemmel, kontrol og sikkerhedsforanstaltninger
- Løsningen må heller ikke anvendes til ulovlige, vildledende, diskriminerende, skadelige eller krænkende formål.

Petsen AI forbeholder sig retten til at begrænse, suspendere eller lukke adgang til løsningen, hvis brugen vurderes at være i strid med denne politik, gældende lovgivning eller almindelig ansvarlig brug.

6. Menneskelig kontrol og vurdering

- Kunden er ansvarlig for at sikre passende menneskelig kontrol med brugen af AI-løsningen.

Det indebærer blandt andet, at:

- AI-output skal vurderes kritisk før anvendelse i vigtige sammenhænge
- væsentlige beslutninger ikke må træffes alene på baggrund af AI-output
- Petsen AI's løsninger er designet til at støtte arbejdsgange og dialog, ikke til at erstatte kundens faglige, juridiske, kommercielle eller driftsmæssige ansvar.

7. Data og personoplysninger

- Kunden er ansvarlig for alle data, dokumenter, instruktioner, links, filer og øvrige materialer, som kunden uploader, forbinder eller på anden måde stiller til rådighed for løsningen.

Kunden er ansvarlig for at sikre, at:

- kunden har ret til at bruge de pågældende data og materialer
 - behandlingen af personoplysninger har lovligt grundlag
 - der ikke deles unødige følsomme, fortrolige eller beskyttede oplysninger
 - medarbejdere og slutbrugere instrueres i ikke at dele oplysninger, som ikke er nødvendige
 - oplysninger, der indgår i løsningen, er relevante og passende til formålet
-
- Som udgangspunkt bør løsningen ikke bruges til følsomme personoplysninger, fortrolige forretningshemmeligheder eller andre oplysninger med høj skadevirkning ved fejl, lækage eller misbrug, medmindre dette er særskilt vurderet og godkendt af kunden selv.
 - Petsen AI fungerer som teknologileverandør og garanterer ikke, at kundens anvendelse eller datagrundlag opfylder specifikke regulatoriske eller kontraktuelle krav i kundens branche eller anvendelse.

8. Gennemsigtighed over for slutbrugere

- Kunden skal sikre, at slutbrugere informeres tydeligt og passende om, at de interagerer med en AI-assistent.
- Det bør som minimum fremgå, at:
 - dialogen sker med en AI-baseret løsning
 - svar kan være vejledende og kan indeholde fejl eller mangler
 - væsentlige forhold bør efterprøves
 - der kan være mulighed for at kontakte et menneske eller virksomheden direkte ved behov

Det er kundens ansvar at sikre, at den konkrete formulering, præsentation og brugeroplevelse er passende i forhold til kundens kontekst, målgruppe og eventuelle lovkrav.

9. Kvalitet, begrænsninger og fejlrisiko

- AI-output kan være unøjagtigt, ufuldstændigt, misvisende eller forældet. Dette gælder, selv om løsningen er konfigureret korrekt og baseret på kundens egne datakilder.
- Kunden accepterer derfor, at:
 - Petsen AI ikke garanterer, at output altid er korrekt, fuldstændigt eller egnet til et bestemt formål
 - output kan afhænge af kundens instruktioner, datakilder, flowopsætning og tredjepartsteknologier
 - løsningen kan generere svar, som kræver manuel kontrol, redigering eller opfølgning
 - tidsfølsomme, juridiske, økonomiske, driftskritiske eller personfølsomme emner kræver særlig forsigtighed
- Petsen AI påtager sig ikke ansvar for tab, dispositioner, unladelser eller konsekvenser, der opstår som følge af kundens eller slutbrugerens tillid til eller anvendelse af AI-output uden passende kontrol.

10. Roller og ansvar

Petsen AI's ansvar:

Petsen AI's ansvar er begrænset til levering og drift af den aftalte teknologiske løsning, herunder eksempelvis:

- platformadgang
- chatbotfunktionalitet
- standardkonfigurationer og flows
- teknisk opsætning efter aftale
- generel vedligeholdelse og videreudvikling af platformen

Petsen AI leverer ikke juridisk rådgivning, compliance-godkendelse, databeskyttelsesrådgivning eller garanti for kundens konkrete anvendelse.

Kundens ansvar:

Kunden er fuldt ansvarlig for:

- den konkrete anvendelse af løsningen
- valg af use case og risikoniveau
- datagrundlag, dokumenter, links og øvrigt indhold
- kvalitetssikring
- information til slutbrugere
- efterlevelse af gældende lovgivning, branchekrav og interne politikker
- konsekvenserne af beslutninger eller handlinger baseret på løsningens output
- Kunden bærer således det fulde ansvar for implementering, brug og forretningsmæssig anvendelse af løsningen i egen organisation og over for egne slutbrugere.

11. Misbrug og uacceptabel adfærd

Det er ikke tilladt at bruge Petsen AI's løsninger til:

- ulovlige aktiviteter
- skadelig eller bevidst vildledende kommunikation
- chikane, diskrimination eller krænkende indhold
- omgåelse af sikkerhedsforanstaltninger
- forsøg på at manipulere, misbruge eller overbelaste systemet
- Ved mistanke om misbrug, sikkerhedsrisiko, ulovlig brug eller væsentlig tilsidesættelse af denne politik kan Petsen AI uden varsel begrænse funktionalitet, suspendere adgang eller ophæve brugen, hvis det vurderes nødvendigt for at beskytte platformen, Petsen AI eller andre kunder.

12. Ansvarsbegrænsning

- Petsen AI leverer løsningen som en teknologisk service og ikke som garanti for et bestemt forretningsmæssigt, juridisk eller operationelt resultat.
- I det omfang loven tillader det, fraskriver Petsen AI sig ansvar for:

- indirekte tab
- driftstab
- avancetab
- tab af data
- tab af kunder, goodwill eller omsætning
- fejlbeslutninger eller dispositioner baseret på AI-output
- forhold, der udspringer af kundens datagrundlag, instruktioner, integrationer eller konkrete brug af løsningen
- Petsen AI's eventuelle ansvar kan aldrig overstige det beløb, kunden faktisk har betalt til Petsen AI for den relevante ydelse i den nærmest forudgående betalingsperiode, medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

14. Hændelser, fejl og korrigerende handlinger

- Kunden skal uden unødigt ophold informere Petsen AI, hvis kunden bliver opmærksom på:
 - væsentlige fejl eller misvisende svar
 - sikkerhedsproblemer
 - utilsigtet datadeling
 - misbrug af løsningen
 - forhold, der kan medføre skade for slutbrugere, kunden eller tredjemand
- Petsen AI kan efter eget skøn foretage rimelige tekniske eller operationelle tiltag, herunder:
- justering af konfiguration
 - midlertidig deaktivering af funktioner
 - begrænsning af adgang
 - ændring af flows eller prompts
 - suspension af løsning eller kundeopsætning

- Petsen AI er ikke forpligtet til at overvåge eller validere alle kunders konkrete brug løbende, men kan intervenere, når det vurderes nødvendigt.

15. Compliance og lovgivning

Kunden er selv ansvarlig for at vurdere og sikre, at brugen af Petsen AI's løsninger er lovlig i den konkrete kontekst, herunder i forhold til blandt andet:

- databeskyttelsesregler
- markedsføringsretlige regler
- ansættelsesretlige regler
- forvaltningsretlige eller sektorspecifikke regler
- branchekrav, kontraktkrav eller interne governance-krav

Petsen AI påtager sig ikke ansvar for at afgøre, om kundens konkrete anvendelse er lovlig, egnet eller compliance-mæssigt forsvarlig i kundens organisation, branche eller jurisdiktion.

16. Ændringer i politikken

Petsen AI kan til enhver tid opdatere eller ændre denne AI-brugspolitik, hvis det er sagligt begrundet, herunder som følge af:

- produktændringer
- ændringer i lovgivning eller regulatorisk praksis
- sikkerhedsforhold
- ændringer i tredjepartsteknologi
- driftsmæssige eller kommercielle forhold
- Den til enhver tid gældende version er den senest offentliggjorte eller fremsendte version.

- Fortsat brug af løsningen efter opdatering af politikken anses som accept af den opdaterede version, medmindre andet følger af ufravigelige regler eller særskilt aftale.

17. Kontakt

- Spørgsmål til denne politik eller til ansvarlig brug af løsningen kan rettes til Petsen AI via de til enhver tid oplyste kontaktoplysninger.