Salgsbetingelser for FairSSL A/S

Version 5.5, gældende fra 04-11-2026
CVR-nr. 33075782

Disse salgsbetingelser gælder for alle køb af produkter og tjenester fra FairSSL A/S, Åbrovej 29, 8586 Ørum Djurs, Danmark. Ved at afgive en bestilling hos FairSSL accepterer du disse betingelser.

1. Generelt

Disse betingelser er primært udarbejdet til erhvervsdrivende (B2B). Handler du som forbruger (B2C), gælder de ufravigelige rettigheder i din nationale lovgivning forud for disse betingelser.

FairSSL A/S er en dansk virksomhed, der sælger digitale sikkerhedsprodukter og tilhørende tjenester. Vi er forhandler af certifikater fra flere uafhængige certifikatudstedere (Certificate Authorities, "CA'er"), herunder DigiCert, GlobalSign og Sectigo.

FairSSL er uafhængig af alle CA'er og rådgiver frit om det bedst egnede produkt til kundens behov.

Alle medarbejdere hos FairSSL er underlagt tavshedspligt. Oplysninger om kundens systemer, konfiguration og adgange behandles fortroligt.

Betingelserne gælder også, hvis der ikke er indgået anden skriftlig aftale mellem dig og FairSSL.

2. Produkter og tjenester

Produkter

FairSSL sælger følgende typer digitale sikkerhedsprodukter:

- **SSL/TLS-certifikater** til sikring af websites og servere (DV, OV og EV)
- **Wildcard-certifikater** til sikring af ubegrænsede underdomæner
- **Multi-Domain (SAN) certifikater** til sikring af flere domæner med ét certifikat
- **S/MIME-certifikater** til e-mailsignering og -kryptering
- **Code Signing-certifikater** til signering af software og kode
- **eIDAS-kvalificerede certifikater** (QWAC og QSealC) til juridisk bindende elektronisk identifikation
- **BIMI-certifikater** (VMC og CMC) til visning af firmalogo i e-mailindbakker
- **Adobe PDF DocumentSign-certifikater** til digitale signaturer i PDF-dokumenter
- **USB crypto-dongles** til sikker opbevaring af certifikater og private nøgler

Alle produkter udstedes af den relevante CA og er underlagt CA'ens tekniske specifikationer og branchestandarder (CA/Browser Forum).

Betalte tjenester

- **Nøgle- og CSR-generering:** FairSSL genererer et privat og offentligt nøglepar på kundens vegne, opretter en Certificate Signing Request (CSR) og leverer efter udstedelse et komplet certifikatsæt klar til installation. Kunden adviseres om, at det altid er sikrere at generere nøgler direkte på den server, der skal bruge dem, og bekræfter at have forstået dette, inden tjenesten benyttes.
- **Fjerninstallation (Standard):** For de typisk lettere installationer, hvor arbejdet foregår via TeamViewer og grafisk brugerflade eller opsætning af automatisering med Simple-Acme og dens inkluderede PowerShell-scripts. Fx Windows IIS, ADFS, Exchange, RDP, cPanel, Plesk.
- **Fjerninstallation (Plus):** Når det bliver mere kompliceret, eller der skal undersøges eller udvikles løsninger. Installation af certifikat eller automatisering med eller uden grafisk brugerflade, hvor der typisk skal udføres ændringer via kommandolinje, konfigurationsfiler eller scripts. Fx Apache, Nginx, Tomcat, appliances, macOS. Gælder også, hvis kunden kræver adgang via RDP, VPN eller anden metode end TeamViewer.
- **Tillæg til fjerninstallation:** Ved installation på flere servere, flere certifikater, hasteudførelse eller arbejde uden for normal åbningstid tilkommer yderligere gebyrer efter aftale.
- **ACME-service:** Automatisk udstedelse og fornyelse af certifikater via ACME-protokollen (RFC 8555). Prisen betales per hovedcertifikat per ordreår og dækker op til 25 servere, der bruger certifikatet. Hver af disse servere får

sit eget genudstedte certifikat uden ekstra beregning. Et nyt, selvstændigt certifikat prissættes forfra med certifikatets pris plus ACME-servicebetalingen.

- **Konsulentbistand:** Rådgivning og teknisk assistance, afregnet per påbegyndt 15 minutter med et minimum på 30 minutter, efter forudgående aftale.

Gratis tjenester

Følgende tjenester er gratis tilgængelige for alle kunder via FairSSLs kontrolpanel:

- **Certifikatovervågning:** Automatisk overvågning af certifikaters udløb og status.
- **Certificate Transparency Log-overvågning:** Overvågning af offentlige CT-logs for certifikater udstedt til kundens domæner.
- **SSL/TLS-scanning:** Manuel scanning af SSL/TLS-tjenester online efter port og service.
- **Certifikat-dekodning:** Afkodning af SSL-certifikater og CSR-filer.
- **Formatkonvertering:** Konvertering mellem SSL-certifikatformater.
- **Selvsignerede certifikater:** Oprettelse af selvsignerede SSL-certifikater og nøgler til test og intern brug.

FairSSL kan til enhver tid ændre, tilføje eller fjerne gratis tjenester uden varsel.

3. Bestilling og aftalegrundlag

En aftale er indgået, når FairSSL har bekræftet din bestilling pr. e-mail. FairSSL forbeholder sig retten til at afvise bestillinger, f.eks. ved mistanke om misbrug, manglende betalingshistorik eller kunder omfattet af sanktioner.

Bestilling kan ske via:

- **Websitet** (fairssl.dk, fairssl.se) med online betaling eller faktura
- **E-mail** til info@fairssl.dk eller info@fairssl.se
- **Telefon** på +45 77 34 56 78 (DK) eller +46 10 101 03 34 (SE)

Ændringer til en bestilling kan ske via websitet, e-mail eller telefon, forudsat at produktet tillader ændringer. Ændringer er kun mulige, så længe certifikatet ikke er udstedt af CA'en.

Aftalegrundlaget udgøres af ordrebekræftelsen, disse salgsbetingelser og eventuelle skriftlige tillægsaftaler. Ved modstrid har tillægsaftaler forrang, derefter ordrebekræftelsen, og til sidst disse betingelser.

4. Priser og valuta

Alle priser er offentligt tilgængelige på websitet. Der er ingen skjulte gebyrer, ingen volumenkrav og ingen minimumskøb for at opnå en bestemt pris.

Alle priser på websitet er angivet ekskl. moms, medmindre andet fremgår. Moms tillægges alle ordrer, medmindre kunden er etableret uden for EU, eller er etableret i et andet EU-land end Danmark og har et gyldigt momsnummer.

Priser vises som standard i den valuta, der svarer til kundens valgte land:

- **DKK** for danske kunder (fairssl.dk)
- **SEK** for svenske kunder (fairssl.se)
- **EUR** for øvrige kunder

Derudover kan kunden vælge at handle i **NOK**, **GBP** og **USD**. Ikke alle betalingsmetoder understøtter alle valutaer (se sektion 5).

Den gældende pris er altid den pris, der vises under bestillingen, med forbehold for åbenlyse fejl.

FairSSL forbeholder sig ret til at ændre priser. I praksis sker prisændringer sjældent (typisk mindre end én gang om året) og skyldes næsten altid, at certifikatudstederne har hævet deres priser. Prisændringer påvirker ikke allerede bekræftede ordrer.

Kontraktkunder

Kunder med større forbrug eller særlige behov kan indgå kontrakt om faste priser og tilpassede betalingsbetingelser. Faste priser kan ændres med mindst 30 dages varsel, typisk som følge af prisændringer hos certifikatudstederne

(CA'erne).

Produktændringer fra CA'erne

Hvis en CA nedlægger eller fjerner adgangen til et produkt, fjernes produktet også fra FairSSLs sortiment og fra kundens konto.

5. Betalingsmetoder og -betingelser

5.1 Bestilling på konto med kredit

Enhver kunde hos FairSSL tildeles en konto med kredit, så ordrer kan bestilles løbende uden forudbetaling. Der er ingen binding, ingen minimumsbetalinger og ingen krav om et bestemt antal køb. Kontoen er det centrale forretningsforhold mellem kunden og FairSSL.

Alle ordrer, fakturaer og betalinger registreres samlet på kontoen. Betalinger er ikke produktspecifikke, men løbende afregning af kontoens mellemværende.

Produktspecifikationer på fakturaer er til kundens eget brug (f.eks. viderefakturering til slutkunder) og udgør ikke selvstændige aftaleforhold.

FairSSL kan ændre eller fjerne kreditten, typisk som følge af ændret risikovurdering eller betalingshistorik. En enkelt ordre kan også kræve forudbetaling, hvis den udgør en forhøjet risiko.

5.2 Faktureringsformer

Kunden kan vælge mellem følgende faktureringsformer:

1. **Faktura per ordre** (standard): Én faktura per bestilt produkt, sendes automatisk ved bestilling.
2. **Opsamlingsfaktura:** Udestående balance under aftalt minimumssaldo faktureres ved aftalt interval (f.eks. månedligt).
3. **Saldofaktura:** Faktura på fast beløb, når kontoens balance går under aftalt minimumssaldo.
4. **Manuel forskudsfaktura:** Kunden anmoder om en forskudsindbetaling til kontoen.

Kunden kan også vælge at betale per ordre med kort, eller bruge et gemt kort til at betale en faktura.

Al korrespondance vedrørende fakturering sendes elektronisk. FairSSL sender ikke breve med post. Kunden vælger mellem to leveringskanaler for fakturaer og kreditnotaer: PDF pr. e-mail eller elektronisk faktura via EAN/GLN/PEPPOL. Rykkere og ordrebekræftelser sendes altid som PDF pr. e-mail. Rykkere indeholder altid kopier af de relevante fakturaer og kreditnotaer.

5.3 Saldo og forudbetaling

Forudbetalinger indgår på kontoens saldo og bruges til at dække fremtidige ordrer.

Saldo udløber ikke, så længe kunden har mindst ét aktivt (ikke-udløbet) produkt, eller har afgivet mindst én ordre inden for de seneste 18 måneder. Advarsler om saldoudløb sendes mindst 30 dage før udløb til kundens registrerede e-mailadresser.

Indbetalinger modregnes i udestående fakturaer med den ældste faktura først.

5.4 Betalingsmetoder

- **Visa og Mastercard:** DKK, SEK, EUR, NOK, GBP og USD. **American Express:** kun DKK. Kortbetaling kan foretages direkte i FairSSLs kontrolpanel via Scanpay.
- **Dankort:** Kun DKK. Via Scanpay.
- **Faktura (PDF):** Elektronisk faktura sendes til den oplyste faktura-e-mailadresse. Betalingsfrist: 14 dage netto.
- **EAN/GLN/PEPPOL:** Elektronisk fakturering via NemHandel/PEPPOL for offentlige og private virksomheder. Betalingsfrist: 30 dage netto.
- **Bankoverførsel (DKK):** Til FairSSLs danske bankkonto hos Nordea. FIK-indbetalingskort påføres DKK-fakturaer.
- **Bankgiro (SEK):** Til FairSSLs svenske bankkonto hos Handelsbanken. Bankgiro-nummer påføres SEK-fakturaer.
- **SEPA-overførsel (EUR):** Til FairSSLs europæiske bankkonto. IBAN og BIC/SWIFT fremgår af EUR-fakturaer.

Danske bankoverførsler og FIK-betalinger

Danske kunder kan betale via bankoverførsel til FairSSLs danske bankkonto i DKK hos Nordea. Kontooplysninger fremgår af fakturaen.

DKK-fakturaer inkluderer desuden FIK-indbetalingskort (kreditoroplysninger), så betalingen automatisk matches til den korrekte faktura.

Svenske bankoverførsler og Bankgiro-betalinger

FairSSL har en svensk bankkonto i SEK hos Handelsbanken med tilhørende Bankgiro-nummer. Svenske kunder betaler direkte til denne konto, lige så enkelt som til enhver anden svensk leverandør.

Bankgiro-nummer og kontooplysninger påføres automatisk alle SEK-fakturaer.

Internationale bankoverførsler

Kunder uden for Danmark og Sverige kan betale via SEPA-overførsel i EUR til FairSSLs europæiske bankkonto. IBAN og BIC/SWIFT fremgår af EUR-fakturaer.

Alle bankoverførsler skal udføres med delt gebyr (SHA). Eventuelle ekstra gebyrer ved andre gebyrformer bæres af kunden. Beløbet skal være tilgængeligt på FairSSLs konto senest kl. 12:00 (dansk tid) på forfaldsdagen.

5.5 Kreditbetingelser og misligholdelse

Kontoen skal holdes løbende betalt. Alle forfaldne fakturaer skal betales rettidigt. Hvis kreditbetingelserne ikke opfyldes, skal alle udestående, der har passeret betalingsfristen, betales omgående.

Eskalering ved manglende betaling

I praksis benytter FairSSL kun nedenstående rettigheder i sjældne tilfælde, og altid først efter gentagne forsøg på at kontakte kunden via e-mail og telefon for at nå en betalingsaftale. Så længe der er dialog, finder vi en løsning.

Hvis kunden har flere ubetalte fakturaer, ikke svarer på henvendelser, udgør en forhøjet risiko eller på anden måde misbruger kreditten, forbeholder FairSSL sig retten til at:

- Lukke kreditten, så nye ordrer kræver forudbetaling.
- Deaktivere aktive produkter på kontoen, uanset om det specifikke produkt er betalt. Dette kan f.eks. ske, hvis kunden kun betaler nye ordrer men ignorerer ældre udestående, eller hvis kunden slet ikke svarer på henvendelser.

Ændrede forhold hos kunden

Hvis kundens virksomhed ændrer karakter, f.eks. ved konkurs, betalingsstandsning, opløsning, fusion eller anden væsentlig virksomhedsændring, opfylder kunden ikke nødvendigvis den oprindelige kreditvurdering. Samme regler som ovenfor gælder.

Ejendomsforbehold

FairSSL forbeholder sig ejendomsretten til alle produkter på kontoen, indtil kontoens samlede udestående inkl. eventuelle gebyrer og renter er fuldt betalt.

Deaktivering og genaktivering

Der ydes ingen kompensation for tabt produkttid, driftstab eller andre tab som følge af deaktivering, uanset om deaktiveringen skyldes økonomiske forhold, misbrug eller krav om deaktivering fra CA'en eller kunden selv. Genaktivering er mulig ved fuld betaling, men tabt tid forlænges ikke.

FairSSL deaktiverer aldrig produkter uden først at have sendt rykkere og forsøgt direkte kontakt med kunden.

Slutkundeansvar

Kunder, der bestiller produkter på vegne af egne kunder (slutkunder), bekræfter ved bestilling, at de har tilladelse til at acceptere CA'ens vilkår på slutkundens vegne, og at slutkunden er informeret om, at produkter kan deaktiveres ved manglende betaling.

FairSSL kan ikke kontrollere, om slutkunder har betalt kunden for produkterne, og bærer intet ansvar for slutkunders tab som følge af deaktivering.

Overtagelse

Et konkursbo har fortrinsret til at overtage kundens produkter, forudsat at alle udestående beløb afregnes. Hvis boet ikke kan eller vil overtage, kan andre virksomheder med interesse i produkterne afregne det udestående og videreføre produkterne, eventuelt på en ny konto med et nyt aftaleforhold.

Forudbetalte kunder

Kunder, der forudbetaler, er ikke berørt af denne bestemmelse, da der ikke opstår udestående.

5.6 Forsinket betaling

Ved forsinket betaling opkræves rykkergebyrer og renter i henhold til gældende lovgivning. Der sendes op til 3 rykkere med mindst 10 dages mellemrum.

Land	Kundetype	Rykkergebyr	Kompensation	Rente
Danmark	Privat	3 x 100 DKK	Ingen	Procesrente (udlånsrente + 8%)
Danmark	Erhverv	3 x 100 DKK	310 DKK per faktura	2 % per påbegyndt måned
Sverige	Konsument	60 SEK	Ingen	Referensränta + 8 %
Sverige	Företag	60 SEK	450 SEK per faktura	Referensränta + 8 %
Øvrige EU	Erhverv	EU Late Payment Directive (2011/7/EU)		

Kompensationsbeløbet (DK 310 kr. / SE 450 kr.) kan lovligt opkræves fra første dag med overskridelse af betalingsfristen. FairSSL tilføjer som standard først kompensationsbeløbet, når vi udfører en dybere kontrol af kundens ordrer, fakturaer, kort- og bankbetalinger. Når denne kontrol er udført, opkræves kompensationsbeløbet uanset om den bagvedliggende faktura efterfølgende betales.

Hvis betaling ikke modtages trods rykkere, overdrages kravet til inkasso med tillæg af inkassoomkostninger.

5.7 Refundering af kontosaldo

For at undgå misbrug af kontoen som opbevaringssted for midler eller til hvidvaskning, gælder følgende begrænsninger for refundering af kontosaldo. Bestemmelsen gælder for indbetalinger foretaget efter 31. marts 2026.

Refundering sker altid til den oprindelige betalingsmetode (samme betalingskort eller samme bankkonto), som indbetalingen oprindeligt kom fra. Det er ikke muligt at få udbetalt midler til en tredjepart eller en anden konto.

Kun indbetalinger foretaget inden for de seneste 12 måneder kan refunderes ved lukning af kontoen, og der kan maksimalt refunderes et samlet beløb svarende til 10.000 EUR.

Eventuelt overskydende saldo ud over disse grænser kan ikke refunderes. Da refundering af saldo forudsætter lukning af kontoen, anbefaler FairSSL, at kunden kun indsætter beløb, der forventes forbrugt inden for en eller maksimalt to år.

6. Betalingskort

6.1 Gemte kort

Kunder kan vælge at gemme et betalingskort i FairSSLs kontrolpanel til fremtidige betalinger. Under bestilling kan kunden vælge at betale med et allerede gemt kort eller et nyt kort. Det er valgfrit at gemme kortet ved bestilling.

Gemte kort vises på en oversigtsside i kontrolpanelet, hvor kunden kan tilføje nye kort eller slette eksisterende kort. Kunden kan til enhver tid fjerne et gemt kort.

6.2 Kortoplysninger og sikkerhed

Kortoplysninger gemmes hos betalingsudbyderen (Scanpay/Clearhaus/Nets) i overensstemmelse med PCI DSS. FairSSL har ikke adgang til det fulde kortnummer.

6.3 Automatisk kortopdatering

Når det er tilgængeligt, anvender FairSSL automatisk kortopdatering (Account Updater), så et gemt kort automatisk opdateres, hvis kortudsteder udskifter kortnummeret (f.eks. ved udløb eller gendannelse). Kunden informeres, når et kort er opdateret.

6.4 Kvitteringer

Kvitteringer for alle kortbetalinger og refunderinger kan ses under Finans - Betalingskort i kontrolpanelet. Dette

gælder både engangskøb, betalinger med gemt kort og løbende opkrævninger.

7. Abonnement og løbende betalinger

Nogle produkter og tjenester kan være baseret på løbende betaling, f.eks. certifikatfornyelse eller ACME-service. Der er ingen bindingsperiode, og kunden kan opsige når som helst.

Når kunden tilmelder sig en løbende betaling, gælder følgende:

Hvad opkræves for: Det aftalte produkt eller den aftalte tjeneste, som fremgår af ordrebekræftelsen. Beløb: Den pris, der fremgår af ordrebekræftelsen. Prisændringer varsles mindst 30 dage før næste opkrævning. Hyppighed: Opkrævning sker med den hyppighed, der fremgår af ordrebekræftelsen (f.eks. årligt eller ved fornyelse). Opkrævningsmetode: Løbende betalinger kan opkræves via gemt betalingskort, kontosaldo eller faktura, afhængigt af kundens valgte betalingsmetode. Kvittering: Kvitteringer for kortbetalinger kan ses i kontrolpanelet (se sektion 6.4). Fakturabetalinger dokumenteres via faktura. Opsigelse: Kunden kan opsige en løbende betaling når som helst via kontrolpanelet eller ved at kontakte FairSSL. Opsigelsen træder i kraft fra næste betalingsperiode. Samtykke: Tilmelding til løbende betaling kræver kundens aktive samtykke ved bestilling.

Kunden kan annullere produktet inden for 14 dage efter en fornyelse og få den pågældende opkrævning refunderet. Dette gælder også den første bestilling.

FairSSL opkræver kun et betalingskort, når kunden aktivt har givet samtykke til det.

8. Levering

Alle produkter leveres elektronisk. Der opkræves ikke fragt, medmindre produktet kræver fysisk forsendelse (f.eks. USB crypto-dongles).

Leveringstider

Produkttype	Typisk leveringstid
DV-certifikater (domænevalidering)	Under 2 minutter
OV-certifikater (organisationsvalidering)	1-3 hverdage
EV-certifikater (udvidet validering)	2-5 hverdage
ACME-certifikater	Under 15 sekunder
S/MIME, Code Signing, eIDAS, CMC/VMC	Varierer efter produkt
USB crypto-dongles	1-2 hverdage (se fysisk forsendelse)

Fysisk forsendelse

Fysiske produkter (f.eks. USB crypto-dongles) sendes med PostNord. Pakker afsendes inden kl. 10 på hverdage, og en pakke der er klar senere, går af sted næste hverdag.

- **Virksomhedsadresser:** Levering næste hverdag til døren.
- **Privatadresser:** Levering næste hverdag til nærmeste udleveringssted, eller til døren inden for 2 hverdage.

Leveringstider er vejledende. Den faktiske leveringstid afhænger af kundens rettidig levering af dokumentation, korrekte oplysninger og CA'ens behandlingstid.

Levering anses for sket, når certifikatet er udstedt og gjort tilgængeligt som downloadlink, sendt pr. e-mail, leveret til en ACME-klient, eller når der er sendt et link til udstedelse af certifikatet (f.eks. Code Signing, dokumentsignering eller kvalificerede certifikater). Leveringstidspunktet gælder, uanset om kunden benytter linket med det samme eller på et senere tidspunkt. Dette tidspunkt er også udgangspunktet for fortrydelsesfristen (se sektion 9).

Hvis kunden giver ukorrekte eller ufuldstændige oplysninger, kan leveringstiden forlænges eller bestillingen sættes på hold.

9. Fortrydelsesret og refundering

For erhvervskunder (B2B) tilbyder FairSSL frivilligt en **14 dages fortrydelsesret** regnet fra leveringstidspunktet. For

forbrugere gælder den lovpligtige 14 dages fortrydelsesret ved fjernsalg.

Undtagelser

Følgende kan ikke refunderes:

- **Udført arbejde:** Tjenester, der allerede er udført (fjerninstallation, konsulentbistand og lignende), kan ikke refunderes, heller ikke delvist.
- **Opgraderet forsendelse:** Opgraderet forsendelse refunderes ikke, når arbejde og forsendelse er udført.
- **USB-enheder taget i brug:** USB crypto-dongles, der er taget i brug, kan ikke nulstilles til oprindelig tilstand og kan derfor ikke tages retur.

Tjenester, der kan refunderes

ACME-service og CSR-generering kan refunderes inden for fortrydelsesperioden, da de er automatiserede tjenester, der kan annulleres uden tab.

Sådan fortryder du

De fleste produkter kan annulleres direkte fra ordrens detaljer i kontrolpanelet via knappen "Annuller ordre". Alternativt kan du kontakte FairSSL pr. e-mail (info@fairssl.dk) eller telefon (+45 77 34 56 78) med dit ordrenummer inden for fortrydelsesperioden. Refundering sker til den betalingsmetode, der blev brugt ved købet, inden for 14 dage.

10. Reklamation

Fejl i certifikater? Vi fikser det

Et SSL-certifikat er et digitalt produkt. Hvis der er fejl i de registrerede data (f.eks. en stavefejl i firmanavnet eller et forkert domæne), laver vi en gratis genudstedelse (reissue), uanset om fejlen skyldes FairSSL, udstederen (CA) eller en tastefejl fra kundens side. Har du gjort dit bedste for at oplyse korrekte data, tager vi os af resten. Kontakt vores support, så fikser vi det hurtigst muligt.

Reklamationsfrister

Hvis et produkt ikke fungerer som det skal, f.eks. forkerte data i certifikatet, manglende domæner eller andre fejl, så kontakt os, og vi sørger for at produktet bliver rettet eller genudstedt. For erhvervskunder skal reklamation ske inden for 1 år efter levering. For forbrugere gælder de lovpligtige reklamationsfrister (2 år i Danmark, 3 år i Sverige).

Kontakt os pr. e-mail (info@fairssl.dk) eller telefon (+45 77 34 56 78). Vi undersøger og besvarer reklamationer inden for højest 5 hverdage.

11. Support

FairSSL tilbyder gratis support via e-mail og telefon for alle produkter. Support ydes på dansk, svensk og engelsk.

Svartider

E-mail: 95 % besvares inden for 1 time (08:00-23:00 dansk tid) Telefon: Hverdage 10:00-16:00 (dansk tid)
Hastesager: Send e-mail med telefonnummer uden for åbningstid, vi ringer tilbage

FairSSL kan ikke garantere en bestemt svartid eller løsning inden for en given tidsramme. Jo bedre problemet er beskrevet, jo hurtigere kan vi løse det.

Betalt support

For opgaver, der kræver fjernadgang til kundens server, gælder FairSSLs priser for fjerninstallation (se sektion 2). Priser fremgår af websitet.

Kunden er ansvarlig for backup af egne systemer og data, også før FairSSL udfører installation eller fjernassistance.

12. Ansvarsbegrænsning

Generelt

FairSSL er ikke ansvarlig for indirekte tab, driftstab, tabt fortjeneste, følgeskader eller tab som følge af kundens brug af

FairSSLs produkter. Dette gælder også tab forårsaget af afbrydelser, manglende kompatibilitet mellem produktet og kundens hardware eller software, eller uautoriseret adgang til kundens systemer.

FairSSLs erstatningsansvar er begrænset til det samlede beløb, kunden har betalt til FairSSL inden for de seneste 12 måneder forud for den hændelse, der giver anledning til kravet. Denne begrænsning gælder ikke, hvor ufravigelig lovgivning foreskriver andet.

Brug med høj risiko

FairSSL udelukker ingen brancher eller anvendelser. Kunden vurderer selv, om produkterne og tjenesterne passer til kundens formål, også i kritisk infrastruktur, sundhed, finans og andre områder, hvor en fejl kan få store følger. Ansvarsbegrænsningen i dette afsnit gælder uanset branche og anvendelse.

Nøglegenerering på kundens vegne

Når kunden benytter FairSSLs nøgle- og CSR-genereringstjeneste, oprettes den private nøgle på FairSSLs servere. FairSSL tager alle rimelige forholdsregler for at beskytte nøglen: den krypteres under opbevaring, behandles i flygtig hukommelse og slettes automatisk 48 timer efter, at kunden første gang har hentet den, og senest 60 dage efter, at den blev oprettet. Kunden kan også selv slette den.

Kunden anerkender, at enhver privat nøgle, der genereres uden for den server, der skal bruge den, indebærer en forhøjet risiko sammenlignet med at generere nøglen direkte på serveren. FairSSL anbefaler altid, at kunden genererer nøgler på egne enheder, når det er muligt.

Ved at benytte tjenesten accepterer kunden denne risiko. FairSSL er ikke ansvarlig for tab eller skade, der opstår som følge af kompromittering af en nøgle, der er genereret via denne tjeneste, medmindre kompromitteringen skyldes grov uagtsomhed fra FairSSLs side.

Ingen oppetidsgaranti

FairSSL bestræber sig på høj oppetid for sine tjenester. Oppetiden har været 100 %, siden den eksterne måling hos HetrixTools startede i marts 2026, men tidligere oppetid er ikke en garanti for fremtidig. FairSSL giver ingen specifik oppetidsgaranti eller SLA. Alle tjenester leveres som bedste indsats ("best effort").

FairSSL opretholder redundante systemer og daglige backups. Ved større nedbrud tilstræbes genetablering inden for 24 timer. Udstedte certifikater påvirkes ikke af nedbrud hos FairSSL, da de opbevares hos certifikatudstederen.

Sikkerhedshændelser

Vi varsler kunden uden unødig forsinkelse og senest inden for 48 timer, hvis en sikkerhedshændelse har påvirket kundens data eller tjenesten.

ACME-service

ACME-servicen leveres som bedste indsats. Kunder bør implementere genforsøgslogik over mindst 24 timer for at håndtere kortvarig nedetid.

FairSSL kan ikke garantere, at ACME-konfigurationen forbliver uændret. Brancheændringer (f.eks. nye CA/Browser Forum-krav) eller leverandørkrav kan betyde, at kunden skal oprette nye DNS-records, ændre nøgleindstillinger eller foretage lignende tilpasninger. FairSSL informerer kunden, så snart vi bliver klar over sådanne ændringer.

Leverandør- og brancheændringer

FairSSL er afhængig af tredjeparts-CA'er (DigiCert, GlobalSign, Sectigo) og branchestandarder (CA/Browser Forum). Ændringer hos disse parter kan påvirke produkter og tjenester, uden at FairSSL kan forhindre det. FairSSL informerer berørte kunder hurtigst muligt.

CA-garantier

Nogle certifikatudstedere tilbyder økonomiske garantier ("warranty") på deres certifikater. Sådanne garantier er en aftale mellem kunden og CA'en direkte. FairSSL yder ingen selvstændige økonomiske garantier ud over det lovpligtige.

SLA og nødkontakt

FairSSL tilbyder ikke standard-SLA. Virksomheder med krav om SLA, oppetidsgaranti eller adgang til nødkontaktnumre bør kontakte FairSSL for at drøfte individuelle muligheder.

13. Force majeure

FairSSL er ikke ansvarlig for manglende eller forsinket opfyldelse af forpligtelser, der skyldes forhold uden for FairSSLs rimelige kontrol. Dette omfatter, men er ikke begrænset til:

- Naturkatastrofer, epidemier og pandemier
- Krig, terror, sanktioner og embargo
- Myndighedsindgreb, lovændringer og regulatoriske krav
- Strejke, lockout og arbejdskonflikter
- Nedbrud, cyberangreb (herunder DDoS) og sikkerhedshændelser hos tredjepartsleverandører, internetudbydere eller CA'er
- Strømsvigt og telekommunikationsnedbrud

FairSSL træffer rimelige sikkerhedsforanstaltninger mod cyberangreb, men kan ikke garantere mod angreb.

Ved force majeure informerer FairSSL kunden hurtigst muligt og bestræber sig på at minimere konsekvenserne.

14. Persondatapolitik

FairSSL behandler personoplysninger i overensstemmelse med EU's databeskyttelsesforordning (GDPR) og den danske databeskyttelseslov.

Vores fulde privatlivspolitik, herunder oplysninger om hvilke data vi indsamler, hvordan vi bruger dem, hvem vi deler dem med, og dine rettigheder, findes på en separat side: Privatlivspolitik.

Når FairSSL behandler kundens data på kundens vegne, gælder vores databehandleraftale.

15. E-mail-præferencer

Kunder kan via kontrolpanelet vælge, hvilke e-mails de ønsker at modtage (nyhedsbreve, tilbud m.v.).

Følgende e-mails kan ikke fravælges, da de er nødvendige for ordrehåndtering, sikkerhed eller overholdelse af lovkrav:

- Ordrebekræftelser, fakturaer og rykkere
- Vigtig information om certifikater (udstedelse, udløb, tilbagekaldelse, konfigurationsændringer)
- Vigtige brancheændringer, der påvirker kundens produkter (f.eks. kortere certifikatlevetider, ændrede valideringskrav)

16. CA-vilkår, datavideregivelse og ordreadministration

CA subscriber agreement

Ved bestilling af et certifikat accepterer kunden den relevante certifikatudsteders abonnentvilkår (DigiCert Subscriber Agreement, GlobalSign Subscriber Agreement eller Sectigo Subscriber Agreement). Kunden giver FairSSL fuldmagt til at acceptere disse vilkår på kundens vegne, også når et certifikat fornyes eller udstedes automatisk via ACME. Accepten gemmes pr. konto og pr. udsteder med vilkårenes version. Links til CA'ens vilkår vises ved bestilling.

Datavideregivelse til CA

Kunden giver FairSSL tilladelse til at videregive de nødvendige oplysninger til certifikatudstederen for at gennemføre ordren og validere certifikatet. Dette omfatter firmanavn, kontaktperson, e-mailadresse, domæneoplysninger og andre oplysninger, som CA'en kræver.

Ordreadministration

Kunden giver FairSSL fuld adgang til at administrere certifikatordrer hos CA'en på kundens vegne. Dette omfatter:

- Udstedelse, fornyelse og genudstedelse af certifikater
- Annullering og tilbagekaldelse (revokering), herunder ved kundens anmodning, sikkerhedshændelser eller manglende betaling
- Ændring af domænevalidering og andre ordreoplysninger

Denne adgang er nødvendig for, at FairSSL kan yde support, håndtere sikkerhedshændelser og beskytte begge

parters interesser.

FairSSL videresælger aldrig kundedata til markedsføringsformål hos tredjeparter. Data videregives udelukkende til certifikatudstedere i det omfang, det er nødvendigt for at gennemføre ordren.

17. Ændringer til betingelserne

FairSSL kan ændre disse salgsbetingelser. Ændringer meddeles på e-mail til kontoens registrerede e-mailadresser, og de nye betingelser accepteres ved næste login i kontrolpanelet.

- **Enkeltkøb:** Ændringer gælder fra næste ordre. Den version, der var gældende ved ordretidspunktet, gælder for den pågældende ordre.
- **Abonnement og løbende aftaler:** Ændringer gælder fra den nye versions dato. Fortsat brug derefter er accept af de nye betingelser. Kunden kan opsige aftalen, hvis kunden ikke accepterer de nye betingelser.
- **Automatisk fornyelse:** En ny version af betingelserne stopper ikke automatisk fornyelse, heller ikke via ACME.

Den gældende version findes altid på FairSSLs website.

18. Tvister og lovvalg

Disse betingelser er underlagt dansk ret.

Eventuelle tvister, der ikke kan løses ved forhandling, afgøres ved Retten i Randers som aftalt værneting, også i sager, der efter retsplejelovens § 225 kunne anlægges ved Sø- og Handelsretten, med sædvanlig adgang til anke efter retsplejelovens regler.

For forbrugere gælder de ufravigelige værnetingsregler i forbrugerens bopælsland.

19. Kontakt

FairSSL A/S

CVR-nr. 33075782

Åbrovej 29, 8586 Ørum Djurs, Danmark

Danmark / International

E-mail: info@fairssl.dk

Telefon: +45 77 34 56 78

Sverige

E-mail: info@fairssl.se

Telefon: +46 10 101 03 34

Web: fairssl.dk / fairssl.se