Försäljningsvillkor för FairSSL A/S

Version 5.5, gäller från 04-11-2026
CVR-nr. 33075782 · Momsregistreringsnummer DK33075782

Dessa försäljningsvillkor gäller för alla köp av produkter och tjänster från FairSSL A/S, Åbrovej 29, 8586 Ørum Djurs, Danmark. Genom att lägga en beställning hos FairSSL godkänner du dessa villkor.

1. Allmänt

Dessa villkor är primärt utformade för näringsidkare (B2B). Handlar du som konsument (B2C) har de tvingande reglerna i ditt lands lagstiftning företräde framför dessa villkor.

FairSSL A/S är ett danskt företag som säljer digitala säkerhetsprodukter och tillhörande tjänster. Vi är återförsäljare av certifikat från flera oberoende certifikatutfärdare (Certificate Authorities, "CA:er"), däribland DigiCert, GlobalSign och Sectigo.

FairSSL är oberoende av alla CA:er och ger kostnadsfri rådgivning om vilken produkt som passar kundens behov.

Alla medarbetare hos FairSSL omfattas av tystnadsplikt. Information om kundens system, konfiguration och åtkomstuppgifter behandlas konfidentiellt.

Villkoren gäller även om det inte finns något annat skriftligt avtal mellan dig och FairSSL.

2. Produkter och tjänster

Produkter

FairSSL säljer följande typer av digitala säkerhetsprodukter:

- **SSL/TLS-certifikat** för att säkra webbplatser och servrar (DV, OV och EV)
- **Wildcard-certifikat** för att säkra ett obegränsat antal underdomäner
- **Multidomäncertifikat (SAN)** för att säkra flera domäner med ett certifikat
- **S/MIME-certifikat** för signering och kryptering av e-post
- **Kodsigneringscertifikat** för signering av programvara och kod
- **eIDAS-kvalificerade certifikat** (QWAC och QSealC) för juridiskt bindande elektronisk identifiering
- **BIMI-certifikat** (VMC och CMC) för att visa företagets logotyp i mottagarens inkorg
- **Adobe PDF DocumentSign-certifikat** för digitala signaturer i PDF-dokument
- **USB-token** för säker förvaring av certifikat och privata nycklar

Alla produkter utfärdas av den aktuella CA:n och omfattas av CA:ns tekniska specifikationer och branschstandarder (CA/Browser Forum).

Betalda tjänster

- **Nyckel- och CSR-generering:** FairSSL genererar ett nyckelpar (privat och offentlig nyckel) åt kunden, skapar en Certificate Signing Request (CSR) och levererar efter utfärdandet ett komplett certifikatpaket som är klart att installera. Kunden informeras om att det alltid är säkrare att generera nycklar direkt på den server som ska använda dem, och bekräftar att kunden har förstått detta innan tjänsten används.
- **Fjärrinstallation (Standard):** För de oftast enklare installationerna, där arbetet görs via TeamViewer i ett grafiskt gränssnitt, eller där automatisering sätts upp med Simple-Acme och dess medföljande PowerShell-skript. Till exempel Windows IIS, ADFS, Exchange, RDP, cPanel och Plesk.
- **Fjärrinstallation (Plus):** För mer komplicerade uppdrag, eller när det krävs utredning eller utveckling av en lösning. Installation av certifikat eller automatisering med eller utan grafiskt gränssnitt, där det oftast krävs ändringar via kommandorad, konfigurationsfiler eller skript. Till exempel Apache, Nginx, Tomcat, appliances och macOS. Gäller även när kunden kräver åtkomst via RDP, VPN eller en annan metod än TeamViewer.
- **Tillägg till fjärrinstallation:** Vid installation på flera servrar, flera certifikat, brådskande utförande eller arbete utanför normal arbetstid tillkommer avgifter enligt överenskommelse.
- **ACME-tjänst:** Automatiskt utfärdande och förnyelse av certifikat via ACME-protokollet (RFC 8555). Priset betalas per huvudcertifikat och orderår och täcker upp till 25 servrar som använder certifikatet. Var och en av dessa servrar

får sitt eget återutfärdade certifikat utan extra kostnad. Ett nytt, fristående certifikat kostar certifikatets pris plus avgiften för ACME-tjänsten.

- **Konsulthjälp:** Rådgivning och teknisk assistans, som debiteras per påbörjad kvart med minst 30 minuter, efter överenskommelse i förväg.

Kostnadsfria tjänster

Följande tjänster ingår kostnadsfritt för alla kunder i FairSSL:s kontrollpanel:

- **Certifikatövervakning:** Automatisk övervakning av certifikatens utgångsdatum och status.
- **Övervakning av CT-loggar:** Övervakning av offentliga Certificate Transparency-loggar för certifikat som utfärdas till kundens domäner.
- **SSL/TLS-skanning:** Manuell skanning av SSL/TLS-tjänster online, per port och tjänst.
- **Certifikatavkodning:** Avkodning av SSL-certifikat och CSR-filer.
- **Formatkonvertering:** Konvertering mellan SSL-certifikatformat.
- **Självsignerade certifikat:** Skapande av självsignerade SSL-certifikat och nycklar för test och internt bruk.

FairSSL kan när som helst ändra, lägga till eller ta bort kostnadsfria tjänster utan förvarning.

3. Beställning och avtalsgrund

Ett avtal är ingånget när FairSSL har bekräftat din beställning via e-post. FairSSL förbehåller sig rätten att avvisa beställningar, t.ex. vid misstanke om missbruk, vid dålig betalningshistorik eller när kunden omfattas av sanktioner.

Beställning kan göras via:

- **Webbplatsen** (fairssl.se, fairssl.dk) med onlinebetalning eller faktura
- **E-post** till info@fairssl.se eller info@fairssl.dk
- **Telefon** på +46 10 101 03 34 (SE) eller +45 77 34 56 78 (DK)

Ändringar av en beställning kan göras via webbplatsen, e-post eller telefon, förutsatt att produkten tillåter ändringar. Ändringar är bara möjliga så länge certifikatet inte har utfärdats av CA:n.

Avtalsgrunden utgörs av orderbekräftelsen, dessa försäljningsvillkor och eventuella skriftliga tilläggsavtal. Om bestämmelserna strider mot varandra har tilläggsavtal företräde, därefter orderbekräftelsen och sist dessa villkor.

4. Priser och valuta

Alla priser är offentligt tillgängliga på webbplatsen. Det finns inga dolda avgifter, inga volymkrav och inget minimiköp för att uppnå ett visst pris.

Alla priser på webbplatsen anges exklusive moms, om inte annat framgår. Moms tillkommer på alla beställningar, utom när kunden är etablerad utanför EU eller är etablerad i ett annat EU-land än Danmark och har ett giltigt momsregistreringsnummer.

Priser visas som standard i den valuta som motsvarar kundens valda land:

- **SEK** för svenska kunder (fairssl.se)
- **DKK** för danska kunder (fairssl.dk)
- **EUR** för övriga kunder

Dessutom kan kunden välja att handla i **NOK**, **GBP** och **USD**. Alla betalningsmetoder stöder inte alla valutor (se avsnitt 5).

Det gällande priset är alltid det pris som visas vid beställningen, med förbehåll för uppenbara fel.

FairSSL förbehåller sig rätten att ändra priser. I praktiken sker prisändringar sällan (normalt mindre än en gång om året) och beror nästan alltid på att certifikatutfärdarna har höjt sina priser. Prisändringar påverkar inte redan bekräftade beställningar.

Kontraktskunder

Kunder med stora volymer eller särskilda behov kan teckna avtal om fasta priser och anpassade betalningsvillkor.

Fasta priser kan ändras med minst 30 dagars varsel, vanligtvis till följd av prisändringar hos certifikatutfärdarna (CA:erna).

Produktändringar från CA:erna

Om en CA lägger ned en produkt eller stänger åtkomsten till den tas produkten också bort från FairSSL:s sortiment och från kundens konto.

5. Betalningsmetoder och -villkor

5.1 Beställning på konto med kredit

Varje kund hos FairSSL tilldelas ett konto med kredit, så att beställningar kan göras löpande utan förskottsbetalning. Det finns ingen bindningstid, inga minimibetalningar och inga krav på ett visst antal köp. Kontot utgör grunden för affärsförhållandet mellan kunden och FairSSL.

Alla beställningar, fakturor och betalningar registreras samlat på kontot. Betalningar avser inte enskilda produkter utan är en löpande avräkning mot kontots mellanhavande.

Produktspecifikationer på fakturor är till kundens eget bruk (t.ex. vidarefakturering till slutkunder) och utgör inte självständiga avtalsförhållanden.

FairSSL kan ändra eller ta bort krediten, vanligtvis till följd av ändrad riskbedömning eller betalningshistorik. En enskild beställning kan också kräva förskottsbetalning om den utgör en förhöjd risk.

5.2 Faktureringsformer

Kunden kan välja mellan följande faktureringsformer:

1. **Faktura per beställning** (standard): En faktura per beställd produkt, skickas automatiskt vid beställning.
2. **Samlingsfaktura:** Utestående saldo under avtalat minimibelopp faktureras med avtalat intervall (t.ex. månadsvis).
3. **Saldofaktura:** Faktura på ett fast belopp när kontots saldo understiger avtalat minimibelopp.
4. **Manuell förskottsfaktura:** Kunden begär en faktura för förskottsinbetalning till kontot.

Kunden kan också välja att betala varje beställning med kort, eller använda ett sparat kort för att betala en faktura.

All faktureringskorrespondens skickas elektroniskt. FairSSL skickar inga brev med post. Kunden väljer mellan två leveranskanaler för fakturor och kreditnotor: PDF via e-post eller e-faktura via Peppol (GLN), för danska kunder även via EAN. Betalningspåminnelser och orderbekräftelser skickas alltid som PDF via e-post. Betalningspåminnelser innehåller alltid kopior av relevanta fakturor och kreditnotor.

5.3 Saldo och förskottsbetalning

Förskottsbetalningar krediteras kontots saldo och används för att täcka framtida beställningar.

Saldo löper inte ut så länge kunden har minst en aktiv (ej utgången) produkt, eller har lagt minst en beställning inom de senaste 18 månaderna. Varning om att saldot löper ut skickas minst 30 dagar i förväg till kundens registrerade e-postadresser.

Inbetalningar avräknas mot utestående fakturor med den äldsta fakturan först.

5.4 Betalningsmetoder

- **Visa och Mastercard:** SEK, DKK, EUR, NOK, GBP och USD. **American Express:** endast DKK. Kortbetalning görs direkt i FairSSL:s kontrollpanel via Scanpay.
- **Faktura (PDF):** Fakturan skickas som PDF till den e-postadress som kunden har angett för fakturor. Betalningsfrist: 14 dagar netto.
- **E-faktura via Peppol (GLN):** Elektronisk fakturering via Peppol för offentliga och privata organisationer. Danska kunder kan även få e-faktura via EAN/NemHandel. Betalningsfrist: 30 dagar netto.
- **Bankgiro (SEK):** Bankgiro 650-4757 (Handelsbanken), FairSSL:s svenska bankkonto. För internationella överföringar: IBAN SE45 6000 0000 0009 0699 2508, BIC HANDSESS.
- **Banköverföring (DKK):** Till FairSSL:s danska bankkonto hos Nordea. FIK-inbetalningskort bifogas DKK-fakturor.
- **Dankort (endast danska kort):** Endast DKK, via Scanpay.
- **SEPA-överföring (EUR):** Till FairSSL:s europeiska bankkonto. IBAN och BIC/SWIFT anges på EUR-fakturor.

Bankgiro och svenska banköverföringar

FairSSL har ett svenskt bankkonto i SEK hos Handelsbanken med bankgironummer 650-4757. Svenska kunder betalar till bankgirot på samma sätt som till andra svenska leverantörer.

Bankgironummer och kontouppgifter står också på alla SEK-fakturor. Vid internationell överföring till kontot anges IBAN SE45 6000 0000 0009 0699 2508 och BIC HANDSESS.

Danska banköverföringar och FIK-betalningar

Danska kunder kan betala via banköverföring till FairSSL:s danska bankkonto i DKK hos Nordea. Kontouppgifter framgår av fakturan.

DKK-fakturor innehåller dessutom FIK-inbetalningskort (fordringsuppgifter), så att betalningen automatiskt matchas till rätt faktura.

Internationella banköverföringar

Kunder utanför Danmark och Sverige kan betala via SEPA-överföring i EUR till FairSSL:s europeiska bankkonto. IBAN och BIC/SWIFT framgår av EUR-fakturor.

Alla banköverföringar ska göras med delad avgift (SHA). Extra avgifter som uppstår vid andra avgiftsalternativ betalas av kunden. Beloppet ska finnas på FairSSL:s konto senast kl. 12:00 (dansk tid) på förfallodagen.

5.5 Kreditvillkor och avtalsbrott

Kontot ska betalas löpande. Alla fakturor ska betalas senast på förfallodagen. Om kreditvillkoren inte uppfylls ska alla utestående belopp som passerat betalningsfristen betalas omedelbart.

Eskalering vid utebliven betalning

I praktiken använder FairSSL rättigheterna nedan endast i sällsynta fall, och alltid först efter upprepade försök att kontakta kunden via e-post och telefon för att komma överens om betalningen. Så länge vi har en dialog med kunden hittar vi en lösning.

Om kunden har flera obetalda fakturor, inte svarar på kontaktförsök, utgör en förhöjd risk eller på annat sätt missbrukar krediten, förbehåller sig FairSSL rätten att:

- Stänga av krediten, så att nya beställningar kräver förskottsbetalning.
- Inaktivera aktiva produkter på kontot, oavsett om den specifika produkten är betald. Detta kan t.ex. ske om kunden bara betalar nya beställningar men ignorerar äldre obetalda fakturor, eller om kunden helt slutar svara på kontaktförsök.

Ändrade förhållanden hos kunden

Om kundens verksamhet ändrar karaktär, t.ex. vid konkurs, betalningsinställelse, upplösning, fusion eller annan väsentlig verksamhetsförändring, uppfyller kunden inte nödvändigtvis längre villkoren i den ursprungliga kreditbedömningen. Samma regler som ovan gäller.

Äganderättsförbehåll

FairSSL förbehåller sig äganderätten till alla produkter på kontot tills kontots samlade skuld, inklusive eventuella avgifter och räntor, är helt betald.

Inaktivering och återaktivering

Ingen kompensation utgår för förlorad produkttid, driftförlust eller andra förluster till följd av inaktivering, oavsett om inaktiveringen beror på ekonomiska förhållanden, missbruk eller begäran om inaktivering från CA:n eller kunden själv. Återaktivering är möjlig när allt är betalt, men produktens löptid förlängs inte med den förlorade tiden.

FairSSL inaktiverar aldrig produkter utan att först ha skickat betalningspåminnelser och försökt kontakta kunden direkt.

Slutkundsansvar

Kunder som beställer produkter på uppdrag av egna kunder (slutkunder) bekräftar vid beställning att de har behörighet att godkänna CA:ns villkor på slutkundens vägnar, och att slutkunden är informerad om att produkter kan inaktiveras vid utebliven betalning.

FairSSL kan inte kontrollera om slutkunder har betalat kunden för produkterna och bär inget ansvar för slutkunders förluster till följd av inaktivering.

Övertagande

Ett konkursbo har förtur att ta över kundens produkter, förutsatt att alla utestående belopp regleras. Om boet inte kan eller vill ta över dem kan andra företag med intresse av produkterna reglera det utestående beloppet och fortsätta använda produkterna, eventuellt på ett nytt konto med ett nytt avtalsförhållande.

Förskottsbetalande kunder

Kunder som betalar i förskott berörs inte av denna bestämmelse, eftersom inga utestående belopp uppstår.

5.6 Försenad betalning

Vid försenad betalning debiteras påminnelseavgifter och ränta i enlighet med gällande lagstiftning. Upp till 3 betalningspåminnelser skickas med minst 10 dagars mellanrum.

Land	Kundtyp	Påminnelseavgift	Förseningsersättning	Ränta
Sverige	Konsument	60 SEK	Ingen	Referensränta + 8 %
Sverige	Företag	60 SEK	450 SEK per faktura	Referensränta + 8 %
Danmark	Konsument	3 x 100 DKK	Ingen	Dansk dröjsmålsränta, procesrente (utlåningsränta + 8 %)
Danmark	Företag	3 x 100 DKK	310 DKK per faktura	2 % per påbörjad månad
Övriga EU	Företag	EU Late Payment Directive (2011/7/EU)		

Förseningsersättningen (SE 450 kr / DK 310 kr) får enligt lag debiteras från första dagen efter att betalningsfristen har löpt ut. Som standard lägger FairSSL till ersättningen först när vi gör en fördjupad kontroll av kundens beställningar, fakturor samt kort- och bankbetalningar. När kontrollen är gjord debiteras ersättningen oavsett om den underliggande fakturan betalas därefter.

Om betalning inte kommer in trots betalningspåminnelser lämnas fordran till inkasso och inkassokostnader tillkommer.

5.7 Återbetalning av kontosaldo

För att förhindra att kontot missbrukas för att förvara pengar eller för penningtvätt gäller följande begränsningar för återbetalning av kontosaldo. Bestämmelsen gäller för inbetalningar gjorda efter 31 mars 2026.

Återbetalning sker alltid till den ursprungliga betalningsmetoden (samma betalkort eller samma bankkonto) som inbetalningen ursprungligen kom från. Det är inte möjligt att få medel utbetalda till tredje part eller ett annat konto.

Endast inbetalningar gjorda inom de senaste 12 månaderna kan återbetalas vid stängning av kontot, och maximalt kan ett sammanlagt belopp motsvarande 10 000 EUR återbetalas.

Eventuellt överskjutande saldo utöver dessa gränser kan inte återbetalas. Eftersom återbetalning av saldo förutsätter stängning av kontot rekommenderar FairSSL att kunden bara sätter in belopp som förväntas användas inom ett, högst två år.

6. Betalkort

6.1 Sparade kort

Kunder kan välja att spara ett betalkort i FairSSL:s kontrollpanel för framtida betalningar. Vid beställning kan kunden välja att betala med ett redan sparat kort eller ett nytt kort. Det är valfritt att spara kortet vid beställning.

Sparade kort visas på en översiktssida i kontrollpanelen, där kunden kan lägga till nya kort eller ta bort befintliga kort. Kunden kan när som helst ta bort ett sparat kort.

6.2 Kortuppgifter och säkerhet

Kortuppgifter lagras hos betaltjänstleverantören (Scanpay/Clearhaus/Nets) i enlighet med PCI DSS. FairSSL har inte tillgång till det fullständiga kortnumret.

6.3 Automatisk kortuppdatering

När det är tillgängligt använder FairSSL automatisk kortuppdatering (Account Updater), så att ett sparat kort automatiskt uppdateras om kortutfärdaren byter ut kortnumret (t.ex. när kortet går ut eller ersätts). Kunden informeras

när ett kort har uppdaterats.

6.4 Kvitton

Kvitton för alla kortbetalningar och återbetalningar kan ses under Finans - Betalkort i kontrollpanelen. Det gäller engångsköp, betalningar med sparat kort och löpande debiteringar.

7. Abonnemang och löpande betalningar

Vissa produkter och tjänster betalas löpande, t.ex. certifikatförnyelse eller ACME-tjänsten. Det finns ingen bindningstid och kunden kan säga upp dem när som helst.

När kunden tecknar en löpande betalning gäller följande:

Vad som debiteras: Den avtalade produkten eller den avtalade tjänsten, som framgår av orderbekräftelsen. Belopp: Det pris som framgår av orderbekräftelsen. Prisändringar aviseras minst 30 dagar före nästa debitering. Frekvens: Debitering sker med den frekvens som framgår av orderbekräftelsen (t.ex. årligen eller vid förnyelse). Debiteringsmetod: Löpande betalningar kan debiteras via sparat betalkort, kontosaldo eller faktura, beroende på kundens valda betalningsmetod. Kvitto: Kvitton för kortbetalningar kan ses i kontrollpanelen (se avsnitt 6.4). Fakturabetalningar dokumenteras via fakturan. Uppsägning: Kunden kan säga upp en löpande betalning när som helst via kontrollpanelen eller genom att kontakta FairSSL. Uppsägningen träder i kraft från nästa betalningsperiod. Samtycke: Anmälan till löpande betalning kräver kundens aktiva samtycke vid beställning.

Kunden kan avbeställa produkten inom 14 dagar efter en förnyelse och få tillbaka den aktuella debiteringen. Detta gäller även den första beställningen.

FairSSL debiterar bara ett betalkort när kunden aktivt har gett sitt samtycke till det.

8. Leverans

Alla produkter levereras elektroniskt. Ingen fraktavgift tas ut, utom när produkten kräver fysisk leverans (t.ex. USB-token).

Leveranstider

Produkttyp	Typisk leveranstid
DV-certifikat (domänvalidering)	Under 2 minuter
OV-certifikat (organisationsvalidering)	1-3 arbetsdagar
EV-certifikat (utökad validering)	2-5 arbetsdagar
ACME-certifikat	Under 15 sekunder
S/MIME, kodsignering, eIDAS, CMC/VMC	Varierar beroende på produkt
USB-token	Normalt inom 2 arbetsdagar när FairSSL skickar token (se fysisk leverans). GlobalSign skickar sin egen token inom ungefär en vecka.

Fysisk leverans

Fysiska produkter (t.ex. USB-token) skickas med PostNord. Paketen skickas före klockan 10 på vardagar, och ett paket som blir klart senare går i väg nästa arbetsdag.

- **Företagsadresser:** Leverans nästa vardag till dörren.
- **Privatadresser:** Leverans nästa vardag till närmaste utlämningsställe, eller till dörren inom 2 vardagar.

Leveranstider är vägledande. Den faktiska leveranstiden beror på att kunden lämnar dokumentation i tid, på att uppgifterna är korrekta och på CA:ns handläggningstid.

Leverans anses ha skett när certifikatet har utfärdats och gjorts tillgängligt som nedladdningslänk, skickats via e-post eller levererats till en ACME-klient, eller när en länk för utfärdande av certifikatet har skickats (t.ex. för kodsignering, dokumentsignering eller kvalificerade certifikat). Leveranstidpunkten gäller oavsett om kunden använder länken omedelbart eller vid ett senare tillfälle. Denna tidpunkt är också utgångspunkt för ångerfristen (se avsnitt 9).

Om kunden lämnar felaktiga eller ofullständiga uppgifter kan leveranstiden förlängas eller beställningen pausas.

9. Ångerrätt och återbetalning

För företagskunder (B2B) erbjuder FairSSL frivilligt **14 dagars ångerrätt** räknat från leveranstidpunkten. För konsumenter gäller den lagstadgade 14 dagars ångerrätten vid distansförsäljning.

Undantag

Följande kan inte återbetalas:

- **Utfört arbete:** Tjänster som redan har utförts (fjärrinstallation, konsulthjälp och liknande) kan inte återbetalas, inte heller delvis.
- **Uppgraderad frakt:** Uppgraderad frakt återbetalas inte när arbetet är utfört och försändelsen har skickats.
- **USB-token som har tagits i bruk:** En USB-token som har tagits i bruk kan inte återställas till ursprungligt skick och kan därför inte returneras.

Tjänster som kan återbetalas

ACME-tjänsten och CSR-generering kan återbetalas inom ångerfristen, eftersom de är automatiserade tjänster som kan avbrytas utan förlust.

Så ångrar du

De flesta produkter kan avbeställas direkt från orderdetaljerna i kontrollpanelen via knappen "Avbryt beställning". Alternativt kan du kontakta FairSSL via e-post (info@fairssl.se) eller telefon (+46 10 101 03 34) med ditt ordernummer inom ångerfristen. Återbetalning sker till den betalningsmetod som användes vid köpet, inom 14 dagar.

10. Reklamation

Fel i certifikatet rättas kostnadsfritt

Ett SSL-certifikat är en digital produkt. Om det finns fel i de registrerade uppgifterna (t.ex. ett stavfel i företagsnamnet eller en felaktig domän) återutfärdar vi certifikatet kostnadsfritt, oavsett om felet beror på FairSSL, utfärdaren (CA) eller ett skrivfel från kundens sida. Har du gjort ditt bästa för att ange korrekta uppgifter tar vi hand om resten. Kontakta vår support så löser vi det så snabbt som möjligt.

Reklamationsfrister

Om en produkt inte fungerar som den ska, t.ex. felaktiga uppgifter i certifikatet, saknade domäner eller andra fel, kontakta oss så ser vi till att produkten blir rättad eller återutfärdad. För företagskunder ska reklamation ske inom 1 år efter leverans. För konsumenter gäller de lagstadgade reklamationsfristerna (2 år i Danmark, 3 år i Sverige).

Kontakta oss via e-post (info@fairssl.se) eller telefon (+46 10 101 03 34). Vi utreder och besvarar reklamationer inom högst 5 arbetsdagar.

11. Support

FairSSL erbjuder kostnadsfri support via e-post och telefon för alla produkter. Support ges på svenska, danska och engelska.

Svarstider

E-post: 95 % besvaras inom 1 timme (08:00-23:00 dansk tid) Telefon: Vardagar 10:00-16:00 (dansk tid) Brådskande ärenden: Utanför öppettiderna: skicka e-post med ditt telefonnummer, så ringer vi upp

FairSSL kan inte garantera en viss svarstid eller lösning inom en given tidsram. Ju bättre problemet beskrivs, desto snabbare kan vi lösa det.

Betald support

För uppgifter som kräver fjärråtkomst till kundens server gäller FairSSL:s priser för fjärrinstallation (se avsnitt 2). Priser framgår av webbplatsen.

Kunden ansvarar för säkerhetskopiering av egna system och data, även innan FairSSL utför installation eller fjärrassistans.

12. Ansvarsbegränsning

Allmänt

FairSSL ansvarar inte för indirekta förluster, driftförluster, utebliven vinst, följdskador eller förluster till följd av kundens användning av FairSSL:s produkter. Detta gäller även förluster orsakade av avbrott, bristande kompatibilitet mellan produkten och kundens hårdvara eller programvara, eller obehörig åtkomst till kundens system.

FairSSL:s skadeståndsansvar är begränsat till det sammanlagda belopp som kunden har betalat till FairSSL inom de senaste 12 månaderna före den händelse som ger upphov till kravet. Denna begränsning gäller inte där tvingande lagstiftning föreskriver annat.

Användning med hög risk

FairSSL utesluter inga branscher eller användningsområden. Kunden bedömer själv om produkterna och tjänsterna passar kundens ändamål, även inom kritisk infrastruktur, hälso- och sjukvård, finans och andra områden där ett fel kan få allvarliga följder. Ansvarsbegränsningen i detta avsnitt gäller oavsett bransch och användning.

Nyckelgenerering på kundens vägnar

När kunden använder FairSSL:s nyckel- och CSR-genereringstjänst skapas den privata nyckeln på FairSSL:s servrar. FairSSL vidtar alla rimliga åtgärder för att skydda nyckeln: den krypteras under lagring, hanteras i flyktigt minne och raderas automatiskt 48 timmar efter att kunden första gången har hämtat den, och senast 60 dagar efter att den skapades. Kunden kan också själv radera den.

Kunden accepterar att en privat nyckel som genereras utanför den server som ska använda den innebär en förhöjd risk jämfört med att generera nyckeln direkt på servern. FairSSL rekommenderar alltid att kunden genererar nycklar på egna enheter, när det är möjligt.

Genom att använda tjänsten accepterar kunden denna risk. FairSSL ansvarar inte för förlust eller skada som uppstår till följd av kompromettering av en nyckel som genererats via denna tjänst, såvida inte kompromettеringen beror på grov vårdslöshet från FairSSL:s sida.

Ingen drifttidsgaranti

FairSSL strävar efter hög drifttid för sina tjänster. Drifttiden har varit 100 % sedan den externa mätningen hos HetrixTools startade i mars 2026, men historisk drifttid är ingen garanti för framtiden. FairSSL ger ingen specifik drifttidsgaranti eller SLA. Alla tjänster levereras enligt principen bästa möjliga insats ("best effort").

FairSSL upprätthåller redundanta system och dagliga säkerhetskopior. Vid större driftstopp eftersträvas återställning inom 24 timmar. Utfärdade certifikat påverkas inte av driftstopp hos FairSSL, eftersom de lagras hos certifikatutfärdaren.

Säkerhetsincidenter

Vi underrättar kunden utan onödigt dröjsmål och senast inom 48 timmar om en säkerhetsincident har påverkat kundens data eller tjänsten.

ACME-tjänst

ACME-tjänsten levereras enligt principen bästa möjliga insats ("best effort"). Kunden bör bygga in nya försök under minst 24 timmar för att klara kortvariga driftstopp.

FairSSL kan inte garantera att ACME-konfigurationen förblir oförändrad. Branschförändringar (t.ex. nya CA/Browser Forum-krav) eller leverantörskrav kan innebära att kunden behöver skapa nya DNS-poster, ändra nyckelinställningar eller göra liknande anpassningar. FairSSL informerar kunden så snart vi känner till sådana ändringar.

Leverantörs- och branschförändringar

FairSSL är beroende av externa CA:er (DigiCert, GlobalSign, Sectigo) och branschstandarder (CA/Browser Forum). Ändringar hos dessa parter kan påverka produkter och tjänster utan att FairSSL kan förhindra det. FairSSL informerar berörda kunder så snart som möjligt.

CA-garantier

Vissa certifikatutfärdare erbjuder ekonomiska garantier ("warranty") på sina certifikat. Sådana garantier är ett avtal mellan kunden och CA:n direkt. FairSSL ger inga egna ekonomiska garantier utöver det lagstadgade.

SLA och nödkontakt

FairSSL erbjuder inget standard-SLA. Företag med krav på SLA, drifttidsgaranti eller tillgång till ett nödnummer kan kontakta FairSSL för att diskutera en individuell lösning.

13. Force majeure

FairSSL ansvarar inte för uteblivet eller försenat fullgörande av förpliktelser som beror på omständigheter utanför FairSSL:s rimliga kontroll. Detta omfattar, men är inte begränsat till:

- Naturkatastrofer, epidemier och pandemier
- Krig, terror, sanktioner och embargo
- Myndighetsåtgärder, lagändringar och regulatoriska krav
- Strejk, lockout och arbetskonflikter
- Driftstopp, cyberattacker (inklusive DDoS) och säkerhetsincidenter hos tredjepartsleverantörer, internetleverantörer eller CA:er
- Strömavbrott och telekommunikationsavbrott

FairSSL vidtar rimliga säkerhetsåtgärder mot cyberattacker, men kan inte garantera skydd mot attacker.

Vid force majeure informerar FairSSL kunden så snart som möjligt och strävar efter att minimera konsekvenserna.

14. Personuppgiftspolicy

FairSSL behandlar personuppgifter i enlighet med EU:s dataskyddsförordning (GDPR) och den danska dataskyddslagen.

Vår fullständiga integritetspolicy, med information om vilka uppgifter vi samlar in, hur vi använder dem, vilka vi delar dem med och dina rättigheter, finns på en separat sida: Integritetspolicy.

När FairSSL behandlar kundens data för kundens räkning gäller vårt personuppgiftsbiträdesavtal.

15. E-postinställningar

Kunder kan via kontrollpanelen välja vilka e-postmeddelanden de vill ta emot (nyhetsbrev, erbjudanden m.m.).

Följande e-postmeddelanden kan inte väljas bort, eftersom de är nödvändiga för orderhantering, säkerhet eller efterlevnad av lagkrav:

- Orderbekräftelser, fakturor och betalningspåminnelser
- Viktig information om certifikat (utfärdande, utgång, återkallelse, konfigurationsändringar)
- Viktiga branschförändringar som påverkar kundens produkter (t.ex. kortare certifikatlivstider, ändrade valideringskrav)

16. CA-villkor, dataöverföring och orderhantering

CA:ns abonnentavtal (Subscriber Agreement)

Vid beställning av ett certifikat godkänner kunden den relevanta certifikatutfärdarens abonnentvillkor (DigiCert Subscriber Agreement, GlobalSign Subscriber Agreement eller Sectigo Subscriber Agreement). Kunden ger FairSSL fullmakt att godkänna dessa villkor på kundens vägnar, även när ett certifikat förnyas eller utfärdas automatiskt via ACME. Godkännandet sparas per konto och per utfärdare med villkorens version. Länkar till CA:ns villkor visas vid beställning.

Dataöverföring till CA

Kunden ger FairSSL tillstånd att överföra nödvändiga uppgifter till certifikatutfärdaren för att genomföra beställningen och validera certifikatet. Detta omfattar företagsnamn, kontaktperson, e-postadress, domänuppgifter och andra uppgifter som CA:n kräver.

Orderhantering

Kunden ger FairSSL full behörighet att administrera certifikatbeställningar hos CA:n på kundens vägnar. Detta

omfattar:

- Utfärdande, förnyelse och återutfärdande av certifikat
- Avbeställning och återkallelse, inklusive vid kundens begäran, säkerhetsincidenter eller utebliven betalning
- Ändring av domänvalidering och andra orderuppgifter

Denna behörighet är nödvändig för att FairSSL ska kunna ge support, hantera säkerhetsincidenter och skydda båda parters intressen.

FairSSL säljer aldrig kunddata till tredje part för marknadsföring. Data överförs uteslutande till certifikatutfärdare i den utsträckning som krävs för att genomföra beställningen.

17. Ändringar av villkoren

FairSSL kan ändra dessa försäljningsvillkor. Ändringar meddelas via e-post till kontots registrerade e-postadresser, och de nya villkoren godkänns vid nästa inloggning i kontrollpanelen.

- **Enstaka köp:** Ändringar gäller från nästa beställning. Den version som gällde vid beställningstillfället gäller för den aktuella beställningen.
- **Abonnemang och löpande avtal:** Ändringar gäller från den nya versionens datum. Fortsatt användning därefter innebär att kunden godkänner de nya villkoren. Kunden kan säga upp avtalet om kunden inte godkänner de nya villkoren.
- **Automatisk förnyelse:** En ny version av villkoren stoppar inte automatisk förnyelse, inte heller via ACME.

Den gällande versionen finns alltid på FairSSL:s webbplats.

18. Tvister och lagval

Dessa villkor lyder under dansk rätt.

Eventuella tvister som inte kan lösas genom förhandling avgörs vid Randers tingsrätt (Retten i Randers) som avtalat forum, även i mål som enligt 225 § i den danska rättegångslagen (retsplejeloven) skulle kunna väckas vid Sjö- och handelsdomstolen (Sø- og Handelsretten), med sedvanlig möjlighet till överklagande enligt dansk rättegångslagstiftning.

För konsumenter gäller de tvingande forumreglerna i konsumentens bosättningsland.

19. Kontakt

FairSSL A/S

CVR-nr. 33075782 · Momsregistreringsnummer DK33075782

Åbrovej 29, 8586 Ørum Djurs, Danmark

Sverige

E-post: info@fairssl.se

Telefon: +46 10 101 03 34

Danmark / Internationellt

E-post: info@fairssl.dk

Telefon: +45 77 34 56 78

Webb: fairssl.se / fairssl.dk