

Användarvillkor

Hostup AB · Version 1.1 · 26 september 2026

Dessa villkor ("Villkoren") gäller mellan dig ("Kunden") och Hostup AB, org.nr 559290-1325 ("Hostup"), [varumärke nr 018764145](#), för de tjänster Hostup tillhandahåller ("Tjänsten"). Villkoren är ett bindande avtal, oavsett om du beställer som privatperson eller för ett företag. De ersätter version 1.0 av den 1 juni 2025.

Med "Konsument" avses en privatperson som beställer huvudsakligen för ändamål utanför sin näringsverksamhet. Med "Företagskund" avses alla andra kunder, även företag, föreningar och offentliga organ. Där Villkoren inte säger något annat gäller en bestämmelse för båda.

1. Tjänsten

1.1 Tjänsten innebär att du hyr resurser på Hostups servrar, till exempel webbhotell eller VPS.

1.2 Hostup strävar efter att ta säkerhetskopior av dina filer men ansvarar inte för förlorad data. Du ansvarar själv för att ha egna kopior av information som är viktig för dig.

1.3 Hostup får stänga av Tjänsten om det finns sakliga skäl, till exempel onormal belastning på våra system, olaglig verksamhet eller brott mot vår [användningspolicy](#) ("AUP"). När det är möjligt varnar vi dig i förväg, om inte AUP anger något annat.

1.4 Hostup får begränsa eller stänga av tjänster direkt och utan förvarning vid allvarligt missbruk, eller när det finns skälig anledning att misstänka ett omedelbart hot mot plattformen eller mot andra. Visar en individuell utredning avsiktligt och allvarligt missbruk, till exempel attacker, bedrägeri, medveten kryptoverksamhet, försäljning av VPN-tjänster till andra via din VPS eller ett missbruksärende som du medvetet struntat i efter den frist vi gett, får Hostup avsluta alla dina tjänster och stänga hela ditt kundkonto. Du får då inte köpa Hostups tjänster igen. En Företagskund får i så fall ingenting tillbaka. En Konsument betalar de avgifter som har förfallit och den skada som överträdelsen har orsakat Hostup; förskottsbetalning utöver det betalas tillbaka när lagen kräver det.

1.5 Vi arbetar för hög tillgänglighet men ansvarar inte för förluster till följd av driftavbrott, utom enligt SLA i punkt 20. Aktuella störningar visas på [status.hostup.se](#). Sidan visar inte problem som gäller en enskild kunds konfiguration.

1.6 Avtal ingås när Hostup godkänner beställningen eller aktiverar Tjänsten. En automatisk bekräftelse på att beställningen har tagits emot är inte ett godkännande. Fram till dess får Hostup avvisa en beställning och betalar då tillbaka det som har betalats för den.

1.7 Mot en Företagskund är Hostups samlade ansvar enligt Villkoren, personuppgiftsbiträdesavtalet och övriga avtalshandlingar begränsat till det belopp Kunden har betalat till Hostup under de tolv månader som föregick händelsen som orsakade skadan. Hostup ansvarar inte mot en Företagskund för indirekt skada, till exempel utebliven vinst eller avbrott i verksamheten, och samma skada ersätts inte två gånger. Driftavbrott som omfattas av SLA i punkt 20 ersätts bara enligt SLA. Begränsningarna gäller inte där tvingande lag inte tillåter dem.

1.8 Hostup ansvarar inte för olägenhet, ekonomisk förlust eller annan skada till följd av avbrott eller fel i Tjänsten.

1.9 Begränsningarna i punkt 1.2, 1.5, 1.7, 1.8, 10, 12 och 14 gäller Företagskunder. De begränsar inte det Hostup uttryckligen åtar sig i personuppgiftsbiträdesavtalet eller SLA. En Konsuments rättigheter vid dröjsmål, fel eller annat avtalsbrott följer av tvingande konsumentlagstiftning och begränsas inte av dessa punkter.

2. Avtalstid och abonnemang

2.1 Tjänsten löper tills vidare med den betalningsperiod du väljer vid beställningen. Ett byte av betalningsperiod gäller från nästa förnyelse.

2.2 Vid nybeställning av VPS eller webbhotell erbjuder Hostup både Konsumenter och Företagskunder en frivillig pengarna-tillbaka-garanti. Du begär den i Kundzonen eller via supporten inom 14 dagar från aktiveringen, eller inom två dagar om du bor eller har ditt säte utanför EU när du beställer. Garantin omfattar avgiften för den nybeställda tjänsten. Den omfattar inte förnyelser, domäner eller cPanel-licenser. Godkänns begäran avslutas tjänsten och avgiften för den betalas tillbaka. Garantin gäller inte vid avsiktligt missbruk enligt punkt 1.4 och påverkar inte dina lagstadgade rättigheter.

2.3 En Konsument som har ångerrätt enligt distansavtalslagen kan frånträda avtalet inom 14 dagar från att det ingicks genom att tydligt meddela Hostup, till exempel via supporten eller till info@hostup.se. Konsumentverkets standardblankett för ångerrätt kan användas. Har du uttryckligen begärt att tjänsten ska börja utföras under ångerfristen får Hostup ta betalt för den del som har utförts innan du ångrade dig. För en tjänst som har utförts helt upphör ångerrätten bara om du uttryckligen har samtyckt till det och bekräftat att du förlorar rätten. Återbetalning sker inom den tid och med det betalningssätt som lagen kräver.

2.4 Hostup får stänga av Tjänsten om betalning uteblir.

2.5 Avtalet och din betalningsskyldighet upphör först när du själv säger upp Tjänsten, i Kundzonen eller genom att kontakta supporten. Tjänsten förnyas automatiskt, och vi kan inte veta om en utebliven betalning är ett förbiseende eller ett tecken på att du vill avsluta. En obetald faktura för webbhotell räknas därför aldrig som en uppsägning. Säger du inte upp Tjänsten före förnyelsedagen fortsätter abonnemanget och du ska betala fakturan för nästa period. Detta gäller inte VPS, för vilka punkt 4.2.2 gäller.

2.6 Om kontot stängs på din egen begäran kan du inte registrera ett nytt konto hos Hostup förrän tolv månader har gått.

3. Domännamn

3.1 Hostup registrerar .se- och .nu-domäner hos Internetstiftelsen och alla andra toppdomäner via Openprovider. Vid beställningen godkänner du registrets villkor separat, och du ska ha rätt att företräda domäninnehavaren. Du ska lämna riktiga uppgifter om innehavare och kontakter och medverka vid den kontroll som registret kräver. Registrering, förnyelse, återställning och flytt förutsätter att registrets regler och tidsfrister följs.

3.2 När automatisk förnyelse är påslagen skickar vi en faktura 30 dagar innan domänen löper ut. Betalas inte fakturan förnyas inte domänen. Du kan också förnya domäner själv i Kundzonen.

3.3 Priset för en flytt till Hostup, och om flytten förlänger domänen, beror på toppdomänen och visas innan du slutför beställningen.

3.4 Hostup sparar de registreringsuppgifter som lagen kräver och lämnar ut dem när lagen kräver det.

4. Betalning

4.1 Varje köp och förnyelse faktureras, och fakturan ska betalas senast på förfallodagen. Du kan betala via Stripe, till exempel med kort, Apple Pay, Google Pay eller Klarna, och dessutom med bankgiro eller Swish för fakturor i SEK och med SEPA-överföring för fakturor i EUR.

4.2 Vid utebliven betalning gäller olika regler för webbhotell och VPS.

4.2.1 Webbhotell är ett löpande abonnemang som inte avslutas av att en faktura lämnas obetald. Efter förfallodagen kan tjänsten stängas av. Om du inte betalar efter påminnelser och inte säger upp tjänsten utgår vi från att du vill behålla den, och fordran kan lämnas till inkasso. Din data raderas inte i det skedet.

4.2.2 En VPS avslutas automatiskt vid utebliven betalning. Har betalningen inte kommit in 15 dagar efter förfallodagen raderas VPS:en och dess ögonblicksbilder permanent och kan inte återställas. Den obetalda

förnyelsefakturan krediteras då; andra skulder kvarstår.

4.2.3 När du själv säger upp en tjänst i Kundzonen väljer du om den ska avslutas direkt eller vid slutet av den betalda perioden.

4.3 När du betalar med kort, Apple Pay eller Google Pay godkänner du att Hostup drar kommande avgifter för Tjänsten från samma betelsätt tills du säger upp den. Godkännandet gäller bara belopp som ska betalas enligt avtalet.

4.4 Du väljer om priser visas med eller utan moms. Momsen följer reglerna för var du finns: svensk moms för kunder i Sverige, ditt lands momssats för privatpersoner i andra EU-länder, och ingen svensk moms för företag i ett annat EU-land med giltigt momsregistreringsnummer (omvänd skattskyldighet) eller för kunder utanför EU. Beloppet att betala visas innan du beställer. Fakturor skickas 30 dagar i förväg för webbhotell och domäner och 14 dagar i förväg för VPS. Betalning sker i SEK, EUR eller USD.

4.5 Hostup får ändra priset för återkommande tjänster från en ny betalningsperiod, till exempel på grund av ändrade kostnader, leverantörspriser, skatter eller valutakurser. Vi meddelar dig minst 30 dagar innan ändringen börjar gälla, och du kan säga upp tjänsten innan dess utan att betala det nya priset. Ett pris som redan har fakturerats gäller för den perioden.

4.6 Du ska hålla dina kontakt- och betalningsuppgifter aktuella, så att vi kan ta emot betalningar och nå dig.

5. Personuppgifter

5.1 Hur vi behandlar personuppgifter beskrivs i vår [integritetspolicy](#). När Hostup behandlar personuppgifter för din räkning gäller [personuppgiftsbiträdesavtalet](#), som är en del av avtalet.

5.2 Ett konto som har stängts enligt punkt 1.4 får inte skapas på nytt utan Hostups skriftliga godkännande, varken i ditt eget namn eller genom någon annan. Vid allvarliga överträdelser kan Hostup vidta rättsliga åtgärder.

6. Tillämplig lag och tvister

6.1 Svensk lag gäller för Villkoren. Tvister med Företagskunder avgörs av svensk domstol med Stockholms tingsrätt som första instans. En Konsument behåller det skydd och den rätt att väcka talan som tvingande lag ger.

6.2 Parterna bör först försöka lösa en tvist sinsemellan. Det hindrar ingen från att gå till domstol, begära interimistiska åtgärder eller kontakta en myndighet.

7. Konsumenttvister

7.1 En Konsument kan anmäla en tvist till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, [arn.se](#). Konsumenter i andra EU-länder kan få hjälp av Konsument Europa eller motsvarande konsumentcentrum i sitt eget land.

8. Rättelser

8.1 Uppgifter på webbplatsen, till exempel priser, beskrivningar och tillgänglighet, kan innehålla fel, och Hostup får rätta dem. Ett fel påverkar ett avtal som redan har ingåtts bara när lagen tillåter det, till exempel när du insåg eller borde ha insett att priset var fel.

9. Skadeslöshet

9.1 En Företagskund håller Hostup skadeslöst för skäliga och styrkta förluster och kostnader till följd av krav från tredje man som orsakas av Kundens brott mot Villkoren, olagliga innehåll eller intrång i andras rättigheter. Hostup underrättar Kunden om kravet utan onödigt dröjsmål och låter Kunden delta i försvaret. Hostup får leda försvaret, men en förlikning som ger Kunden andra skyldigheter än att betala kräver Kundens samtycke.

Skadeslösheten gäller inte i den mån kravet beror på Hostups eget avtalsbrott. En Konsument ansvarar enligt tillämplig lag.

10. Data i Tjänsten

10.1 Vi sparar vissa uppgifter för att kunna driva webbplatsen och Tjänsten. Även om vi tar säkerhetskopior regelbundet är det du som ansvarar för att säkra din data. Hostup ansvarar inte för förlorad eller skadad data.

11. Force majeure

11.1 Hostup ansvarar inte för förluster eller skador som orsakas av omständigheter utanför vår kontroll, till exempel naturkatastrof, krig, terrorism, myndighetsbeslut eller omfattande störningar på internet.

12. Inga garantier

12.1 Tjänsten tillhandahålls i befintligt skick och i mån av tillgänglighet. Hostup garanterar inte att Tjänsten är fri från avbrott och fel eller motsvarar alla dina förväntningar. Ingen säkerhetsåtgärd tar bort alla risker; Hostups åtaganden om säkerhet framgår av personuppgiftsbiträdesavtalet.

12.2 Tredjepartsprogramvara som ingår i Tjänsten, till exempel cPanel, tillhandahålls utan andra garantier från Hostup än de som framgår av tjänstebeskrivningen, SLA eller personuppgiftsbiträdesavtalet.

13. Avtalshandlingar och ändringar

13.1 Avtalet består av dessa Villkor, AUP, personuppgiftsbiträdesavtalet, SLA och det som framgår av din beställning. Ett särskilt förhandlat skriftligt avtal har företräde. I övrigt har personuppgiftsbiträdesavtalet företräde i frågor om personuppgifter, registrets villkor i frågor om domäner, SLA i frågor om tillgänglighet och beställningen i frågor om den beställda tjänsten, var och en bara i den fråga den reglerar.

13.2 Hostup får ändra Villkoren och AUP. En ändring publiceras som en ny version och skickas till dig med e-post minst 30 dagar innan den börjar gälla. Godtar du den inte kan du säga upp de berörda tjänsterna innan ändringen börjar gälla. En ändring som krävs enligt lag, eller som bara är till din fördel, får börja gälla tidigare.

14. Ditt ansvar för kontot

14.1 Du ansvarar för allt som görs via ditt konto, även om någon annan använder det, med eller utan ditt tillstånd.

14.2 Du ska skydda dina inloggningsuppgifter. Hostup ansvarar inte för skador som beror på svaga lösenord eller bristande skydd.

14.3 Används ditt konto för olaglig verksamhet, till exempel nätfiske, bedrägeri eller spam, är du fullt ansvarig även om det beror på att någon obehörig har fått åtkomst.

14.4 Hostup får stänga av kontot direkt vid misstänkt eller olaglig aktivitet.

14.5 Punkt 14.1–14.3 gäller inte i den mån skadan beror på Hostups eget avtalsbrott. Krav från tredje man hanteras enligt punkt 9.1.

15. Anmälningar om missbruk

15.1 Du ska svara på anmälningar om missbruk som Hostup vidarebefordrar till dig inom den frist som anges i anmälan, normalt 72 timmar. Hur det går till beskrivs i AUP avsnitt 1.

15.2 Gäller anmälan intrång i upphovsrätt eller varumärke eller annat olagligt innehåll ska du genast åtgärda problemet eller visa att anmälan är ogrundad.

15.3 Svarar du inte eller åtgärdar du inte problemet inom fristen kan Tjänsten stängas av direkt.

15.4 Vid särskilt allvarliga överträdelser (material som visar sexuella övergrepp på barn, hämndporr eller olaglig försäljning av läkemedel) stängs Tjänsten av direkt, utan varning. Återbetalning följer punkt 1.4.

15.5 Får Hostup kostnader för att hantera rättsliga krav eller förfrågningar från myndigheter som gäller olagligt innehåll i din tjänst, ska du ersätta skäliga och styrkta kostnader, under förutsättning att

- a) du har underrättats skriftligen och fått rimlig möjlighet att själv åtgärda problemet eller delta i försvaret,
- b) kostnaderna har direkt samband med innehållet i din tjänst, och
- c) ersättningen inte överstiger det lägsta av de faktiska kostnaderna och tolv månaders avgift för den berörda tjänsten.

Ersättning utgår inte i den mån problemet berodde på en säkerhetsbrist hos Hostup eller kravet visade sig vara ogrundat. Ditt samarbete beaktas när kostnaderna hålls nere. Kostnader ersätts inte två gånger enligt denna punkt och punkt 9.1.

16. Ogiltiga bestämmelser

16.1 Skulle en bestämmelse i Villkoren vara ogiltig eller inte gå att genomdriva gäller övriga bestämmelser, i den mån avtalet kan bestå utan den och tvingande lag inte kräver något annat.

17. Affiliates

17.1 Hostups affiliateprogram hanteras via Addrevenue. Du ansöker på addrevenue.io/sv/join/hostup.

17.2 Det är inte tillåtet att marknadsföra Hostup via rabatt-, cashback- eller belöningssajter. Vi granskar försäljningen varje månad och stryker försäljning från sådana kanaler.

17.3 Hostup får granska all affiliateförsäljning. Försäljning från otillåtna kanaler annulleras och provision för den återkrävs.

17.4 Det är förbjudet att köpa eller buda på Hostups varumärke, företagsnamn eller varianter av dem som sökord i betald annonsering, till exempel Google Ads, Microsoft Ads eller Meta Ads. Det gäller bland annat "hostup", "host up" och "hostup.se". Dessa ord ska läggas in som negativa sökord i alla kampanjer.

17.5 Bryter en affiliate mot reglerna får Hostup säga upp affiliateavtalet med omedelbar verkan, hålla inne och återkräva provision som hör till överträdelsen och kvitta den skada som överträdelsen orsakat mot annan provision.

18. Kontakt

18.1 Hostup AB, org.nr 559290-1325, Mässvägen 4, 125 30 Älvsjö. Telefon 076-943 62 66. Frågor och klagomål skickar du till info@hostup.se eller via [supportformuläret](#).

19. Säkerhetskopior av VPS

19.1 Hostup tar automatiskt säkerhetskopior av varje VPS med Proxmox Backup Server, utan extra kostnad, enligt de inställningar som finns för tjänsten. Ingen hastighet eller återställningstid garanteras.

19.2 Säkerhetskopiorna är avsedda för återställning på kort sikt, till exempel efter en större uppgradering som från RHEL 8 till RHEL 9, och inte för långtidsarkivering.

19.3 Äldre säkerhetskopior tas bort löpande.

19.4 Lagringen körs på Ceph, som är inställt på att hålla tre kopior av all data. Det skyddar mot fel på diskar och servrar, men under ett fel och den återuppbyggnad som följer kan det tillfälligt finnas färre kopior. Det ersätter inte externa säkerhetskopior.

19.5 Du ansvarar alltid själv för att ha egna, fristående kopior av viktig data, helst utanför Hostups infrastruktur. Ladda därför ner säkerhetskopior eller ta egna med jämna mellanrum.

20. SLA

20.1 Detta SLA gäller för Företagskunders betalda VPS, Cloud VM och webbhotell. Det omfattar inte domäner, betattjänster som objektlagring eller Kundens egen programvara.

20.2 Hostups mål är 99,9 % tillgänglighet per kalendermånad. Tillgängligheten är andelen av månadens minuter då tjänsten inte var nere, räknat bara på den tid tjänsten var aktiv. Tjänsten är nere när Hostups server, lagring eller nätverk är helt otillgängligt så att tjänsten inte kan användas. Kundens egna system, programvara och internetanslutning räknas inte. Vid bedömningen används Hostups övervakning och Kundens underlag som går att kontrollera.

20.3 Underhåll som har aviserats minst sju dagar i förväg, akuta åtgärder mot ett omedelbart säkerhetshot, fel som Kunden har orsakat, avstängning enligt Villkoren och force majeure räknas inte som avbrott, och bara för den tid de faktiskt förklarar.

20.4 Är tillgängligheten lägre än målet får Kunden en kredit på månadsavgiften för den berörda tjänsten:

Tillgänglighet under månaden	Kredit
99,0 % till under 99,9 %	10 %
95,0 % till under 99,0 %	25 %
Under 95,0 %	50 %

Krediterna räknas på tjänstens grundavgift för månaden utan moms, engångsavgifter och tillägg; en årsavgift delas med tolv. Krediten är högst 50 % av månadsavgiften, och samma avbrott ger bara en kredit.

20.5 Kunden begär krediten i ett supportärende senast 30 dagar efter månadens slut och anger tjänsten och tidpunkterna. Krediten dras av från kommande fakturor och betalas inte ut kontant.

20.6 Krediten är Företagskundens enda ekonomiska ersättning för avbrott som omfattas av detta SLA. Det begränsar inte ansvar som enligt lag inte får begränsas, eller krav på grund av en annan överträdelse, till exempel av personuppgiftsbiträdesavtalet.

21. Byte av leverantör och export av data

21.1 Denna punkt gäller när du byter till en annan leverantör eller till egen infrastruktur, eller begär att dina uppgifter raderas, enligt EU:s dataförordning (förordning 2023/2854). Du begär det via supporten.

21.2 Du kan själv exportera dina uppgifter på följande sätt.

Tjänst	Uppgifter	Hur
VPS och Cloud VM	Filer, databaser, inställningar och hela disken	Via SSH/SFTP med egna verktyg, till exempel rsync eller en diskavbild; filer och mappar kan också laddas ner från säkerhetskopior i Kundzonen
Webbhotell	Filer, databaser och e-post	Fullständig säkerhetskopia i cPanel (tar.gz), filer via FTP/SFTP, databaser som SQL, e-post via IMAP
Objektlagring	Objekt och metadata	Via S3-API:t
DNS	Zoner och poster	Via Kundzonen och API:t

Hostups interna driftuppgifter, till exempel övervakning och loggar om plattformen, är inte uppgifter som kan exporteras.

21.3 Uppsägningstiden vid ett byte är högst två månader. Därefter följer en övergångsperiod på högst 30 dagar, då tjänsten fortsätter att fungera och Hostup hjälper till med exporten enligt punkt 21.2. Går 30 dagar tekniskt inte att hålla meddelar Hostup dig det inom 14 arbetsdagar från din begäran, anger skälet och bestämmer en övergångsperiod på högst sju månader. Efter övergången har du minst 30 dagar att hämta dina uppgifter.

Därefter raderas de, utom det Hostup måste spara enligt lag. För VPS har punkt 21 företräde framför punkt 4.2.2 medan ett byte pågår.

21.4 Hostup tar inte ut någon avgift för bytet. Tjänstens vanliga avgifter gäller tills den upphör.

21.5 Infrastrukturen finns i Sverige och EU, enligt bilaga 1 till personuppgiftsbiträdesavtalet. Hostup är ett svenskt företag som lyder under svensk lag och EU-rätt. Hostup lämnar inte ut uppgifter som inte är personuppgifter till myndigheter utanför EU, om det inte krävs enligt ett internationellt avtal eller enligt EU-rätt eller svensk lag.