

Integritetspolicy

Hostup AB · Version 2.0 · 26 september 2026

Den här policyn beskriver hur Hostup AB behandlar personuppgifter om dig som är kund, kontaktperson hos en kund eller besökare på hostup.se och i Kundzonen (cloud.hostup.se). Den ersätter versionen från 1 mars 2026.

Uppgifter som du själv lagrar i dina tjänster, till exempel på din server, i din webbplats eller i din e-post, behandlar vi för din räkning som personuppgiftsbiträde. För dem gäller vårt [personuppgiftsbiträdesavtal](#), inte den här policyn.

1. Personuppgiftsansvarig

1.1 Hostup AB, org.nr 559290-1325, Mässvägen 4, 125 30 Älvsjö, är personuppgiftsansvarig. Du når oss på info@hostup.se eller via [supportformuläret](#).

2. Vilka uppgifter vi behandlar, varför och hur länge

2.1 **Konto och avtal.** Namn, e-postadress, adress, telefonnummer, person- eller organisationsnummer, företagsnamn, språk och valuta, dina inställningar och de personer du ger tillgång till kontot. Vi behöver uppgifterna för att ingå och fullgöra avtalet med dig (artikel 6.1 b i dataskyddsförordningen), bland annat för att registrera domäner och skicka fakturor. Är du kontaktperson eller användare hos ett företag som är vår kund är grunden i stället vårt berättigade intresse att sköta kundrelationen (artikel 6.1 f). Personnummer ber vi bara om där det behövs: för BankID, för inkasso och där ett register kräver det för en domän. Uppgifterna sparas så länge du har ett konto hos oss. När kontot avslutas raderar eller anonymiserar vi det som inte längre behövs. Vi sparar bara det som behövs för en obetald faktura, ett konkret rättsligt anspråk eller en skyldighet enligt lag, till exempel punkt 2.2, och bara för det ändamålet. Efter en stängning för avsiktligt missbruk sparar vi ett begränsat underlag så länge det behövs för att hindra att missbruket upprepas, vilket vi prövar regelbundet.

2.2 **Fakturerings och bokföring.** Fakturor, betalningar, betalningsreferenser och kreditnotor. Rättslig grund är avtalet och vår skyldighet enligt bokföringslagen (artikel 6.1 c). Bokföringsunderlag sparas i sju år efter räkenskapsårets slut.

2.3 **Identitetskontroll.** När du loggar in eller signerar med BankID får vi ditt personnummer och namn från BankID. När ett företag ska företräddas hämtar vi uppgifter om firmatecknare från Bolagsverket via TIC. Vid vissa beställningar kan vi be om en id-kontroll via Stripe Identity, där du fotograferar din id-handling och tar en selfie som jämförs med handlingen. Kontrollen bygger på vårt berättigade intresse att förhindra bedrägerier och kapade konton (artikel 6.1 f). Jämförelsen med selfien är en behandling av biometriska uppgifter och sker bara med ditt uttryckliga samtycke i det steget (artikel 9.2 a); vill du inte det kan du kontakta oss, så hittar vi ett annat sätt att bekräfta vem du är, till exempel BankID. Resultatet av en kontroll sparas så länge kontot finns. Bilderna av id-handlingen och selfien lagras av Stripe för vår räkning, inte i våra system, så länge de kan behövas för att utreda bedrägeri mot oss; vi får bara resultatet av kontrollen.

2.4 **Support och assistenten.** Det du skriver i ärenden, chattar och till vår AI-assistent (på webben eller, om du väljer det, via Telegram), bilagor du laddar upp, och de uppgifter i dina tjänster som vi läser för att felsöka det du frågat om. Grunden är avtalet, eller för kontaktpersoner hos företag vårt berättigade intresse (artikel 6.1 f). Ärenden och chattar sparas så länge kontot finns och raderas när kontot avslutas.

2.5 **Säkerhet och missbruk.** IP-adress, webbläsare, tidpunkt och vad som gjordes, vid varje besök, inloggning och API-anrop. I Kundzonen kan du själv se din händelselogg. Vi använder uppgifterna för att skydda konton och plattform, utreda missbruk och bedrägerier och uppfylla lagkrav (artikel 6.1 f och 6.1 c). Händelseloggen

sparas i 90 dagar. Tekniska loggar med IP-adress, till exempel webbserver- och brandväggsloggar, sparas högst 90 dagar.

2.6 Riskbedömning av beställningar. Nya beställningar och betalningar riskbedöms automatiskt utifrån bland annat kontouppgifter, land, betalsätt och beställningshistorik, delvis med hjälp av AI. Ett utslag stoppar aldrig en beställning slutgiltigt: den pausas för manuell granskning av vår personal, som kan be dig om en id-kontroll. Grunden är vårt berättigade intresse att förhindra bedrägerier (artikel 6.1 f).

2.7 Meddelanden om dina tjänster. Vi skickar e-post om dina tjänster, till exempel om förnyelser, fakturor och driftstörningar, för att fullgöra avtalet. Vi skickar inga marknadsföringsutskick.

2.8 Annonsmätning. Om du kommer till oss via en annons och har godkänt marknadsföringscookies sparar vi annonsens klick-id, varifrån du kom och vad du beställde, och rapporterar beställningen till annonsplattformen (Google eller Reddit) tillsammans med en hashad version av din e-postadress, som plattformen använder för att koppla beställningen till annonsklicket. Grunden är ditt samtycke (artikel 6.1 a), som du återkallar under Cookie-inställningar. Vi sparar uppgifterna i 90 dagar; annonsplattformen sparar det den får enligt sina egna villkor.

2.9 Affiliates. Om du beställer efter att ha klickat på en länk från en av våra affiliates och har godkänt marknadsföringscookies får Addrevenue beställningens id, belopp och valuta så att affiliaten får sin ersättning. Grunden är ditt samtycke. Vi sparar kopplingen mellan beställningen och affiliaten tills provisionen är reglerad.

3. Cookies

3.1 Kundzonen och hostup.se sätter följande cookies.

Cookie	Vad den gör	Hur länge	Kategori
secure_session	Håller dig inloggad	12 timmar	Nödvändig
mfa_trust	Kommer ihåg en enhet du godkänt för tvåfaktorsinloggning	30 dagar	Nödvändig
bankid-login-hint	Kommer ihåg att du brukar logga in med BankID	1 år	Nödvändig
hu_search_pass	Släpper igenom din domänsökning efter botkontrollen	45 minuter	Nödvändig
cc_cookie	Sparar dina val i cookiebannern	6 månader	Nödvändig
preferred-language, preferred_currency_id, price_display_mode	Ditt språk, din valuta och om priser visas med eller utan moms	90 dagar till 1 år	Nödvändig
Cloudflare (__cf_bm, cf_clearance)	Skyddar webbplatsen mot botar och attacker	30 minuter (__cf_bm) till 1 år (cf_clearance)	Nödvändig
hu_attr	Annonstens klick-id och varifrån du kom	90 dagar	Marknadsföring
Addrevenue (adr_, _ar)	Kopplar en beställning till en affiliate-länk	30 dagar	Marknadsföring

3.2 Nödvändiga cookies krävs för att tjänsten ska fungera och behöver inget samtycke.

Marknadsföringscookies sätts bara om du har godkänt dem. Besökare inom EU/EES får välja i cookiebannern; du kan ändra dina val när som helst under Cookie-inställningar längst ner på hostup.se och i Kundzonen, eller radera cookies i webbläsaren.

3.3 Vi använder ingen webbanalys och inga statistikcookies, och vi spelar inte in besök. Fel i Kundzonen kan rapporteras till vårt eget felsökningssystem (Sentry, som vi driver själva), med de tekniska uppgifter som behövs för att rätta dem.

4. Vilka vi delar uppgifter med

4.1 Vi säljer aldrig personuppgifter. Vi delar dem med följande mottagare, i den utsträckning tjänsten du använder kräver det.

4.2 **Betalning.** Stripe Payments Europe (Irland) för kort, Klarna, SEPA och Alipay, och Swish via din bank. Kortuppgifter lagras av Stripe, aldrig av oss; vi får betalningsreferenser, kortets sista fyra siffror och giltighetstid och det som i övrigt behövs för att hantera betalningen. För att matcha inbetalningar mot fakturor hämtar vi transaktioner från vårt bankkonto via Enable Banking (Finland).

4.3 **Fakturering och bokföring.** Fortnox (Sverige) för bokföring, Qvalia (Sverige) för e-fakturor via Peppol till organisationer, och Kravia (Sverige) för påminnelser och inkasso när en faktura för något som redan har utförts inte betalas, till exempel en VPS som betalas i efterskott eller en domän som har registrerats eller förnyats. En obetald förnyelse av webbhotell eller VPS lämnas inte till inkasso. Kravia får de uppgifter som krävs för att driva in fordran, för privatpersoner och enskilda näringsidkare även personnummer.

4.4 **Identitet.** BankID via twoday (Sverige), företagsuppgifter från Bolagsverket via TIC (Sverige) och id-kontroll via Stripe Identity.

4.5 **Domäner.** När du registrerar en .se- eller .nu-domän lämnas innehavarens uppgifter till Internetstiftelsen. För alla andra toppdomäner lämnas de till Openprovider (Nederländerna) och till toppdomänens register, till exempel Traficom för .fi. Register och registrarer är själva ansvariga för hur de behandlar uppgifterna, enligt sina egna villkor. Som leverantör av domänregistrering är vi enligt lag skyldiga att föra ett register över de domännamn vi har registrerat, med innehavarens och kontakternas uppgifter, och att lämna ut uppgifter när lagen kräver det (artikel 6.1 c). Vilket land uppgifterna hamnar i följer av den toppdomän du väljer; för .us ligger registret i USA. Vissa register kräver att innehavarens uppgifter visas öppet i whois.

4.6 **Drift av våra system.** Obehosting (Obenet) driver datacentret i Älvsjö där vår egen hårdvara står. Hetzner (EU) och Oracle Cloud (Sverige) tillhandahåller servrar för delar av våra system och webbhotellet; Oracle Cloud driver också vår primära DNS-server, som Cloudflare hämtar zonerna från. Cloudflare (USA) skyddar och levererar trafiken till hostup.se och Kundzonen, driver vår DNS-tjänst, kontrollerar att inloggningar och domänsökningar inte kommer från botar (Turnstile) och lagrar bilagor i supportärenden på servrar inom EU. Amazon Web Services (region Stockholm) skickar vår e-post, till exempel fakturor, ärendesvar och engångskoder. Google Workspace (Google) tar emot e-post som skickas till våra adresser på hostup.se. Vonage (USA) skickar sms om förfallna fakturor, nya svar i dina ärenden och, till svenska nummer, domäner som håller på att löpa ut, samt ett enstaka sms när vi inte når dig via e-post; Vonage ringer också samtal när du har bett om det. MailChannels (Kanada) levererar utgående e-post från webbhotellet och är reserv för vår e-postrelay för VPS.

4.7 **AI.** Vår AI-assistent, sortering och översättning av ärenden, utkast till svar och riskbedömningar använder språkmodeller. Där det är ekonomiskt rimligt kör vi modellerna på våra egna servrar. I övrigt är Together AI (USA) vår huvudsakliga AI-partner; lagring av frågor och svar är avstängd för vår organisation hos Together, och de används inte för att träna modeller. När Together inte är tillgängligt använder vi i stället Anthropic eller Google (USA). Det händer sällan. Inte heller de använder uppgifterna för att träna modeller, men de kan spara dem en begränsad tid för att upptäcka missbruk. Leverantören får bara det som behövs för den enskilda frågan, till exempel texten i ditt ärende. För att hitta rätt svar i vår kunskapsbas skickas din fråga till Pinecone (USA) för sökning.

4.8 **Personal och partner.** Vår egen personal, och de konsulter och supportpartner som arbetar i våra system för vår räkning, ser de uppgifter som deras arbete kräver. Alla har skrivit under sekretessavtal. Vår personal får aviseringar om ärenden i Telegram. En avisering innehåller ärendenumret och aldrig kundens namn. När vår AI har tagit fram ett svar visar aviseringen också utkastet, så att personalen kan granska det innan det skickas. När ett problem ligger hos en leverantör, till exempel cPanel, kan vi behöva dela tekniska uppgifter om just det problemet med leverantörens support, utan personuppgifter när det går.

4.9 **Marknadsföring.** Addrevenue (Sverige) för affiliates, och Google respektive Reddit (USA) för annonsmätning, båda bara med ditt samtycke enligt punkt 2.8 och 2.9.

4.10 **Myndigheter.** När lagen kräver det, till exempel vid ett beslut från domstol eller en begäran från polisen som vi är skyldiga att följa. Vi lämnar aldrig ut mer än vad beslutet omfattar.

5. Överföring utanför EU/EES

5.1 Våra egna system, Kundzonen, faktureringen och alla säkerhetskopior finns i Sverige och inom EU. Några av mottagarna ovan finns i länder utanför EU/EES:

- **USA:** Cloudflare, Google och Stripe är certifierade under EU–US Data Privacy Framework, som EU-kommissionen har godkänt som adekvat skyddsnivå (beslut 2023/1795). För Together AI, Anthropic, Pinecone, Vonage, Amazon Web Services och Reddit gäller EU-kommissionens standardavtalsklausuler.
- **Kanada:** MailChannels omfattas av EU-kommissionens adekvansbeslut för Kanada.
- **Domänregister utanför EU/EES,** till exempel för .us: vi lämnar innehavarens uppgifter till Openprovider inom EU, som i egenskap av registrar för dem vidare till registret enligt sina egna villkor, och bara det registret kräver för den domän du har beställt.

5.2 Några av våra övriga leverantörer och partner kan också finnas utanför EU/EES. Då skyddas uppgifterna av EU-kommissionens standardavtalsklausuler eller ett annat skydd som dataskyddsförordningen godkänner.

5.3 Skriv till info@hostup.se om du vill ha mer information om skyddsåtgärderna för en överföring eller en kopia av dem, med konfidentiella delar maskerade.

6. Dina rättigheter

6.1 Du har rätt att få tillgång till de uppgifter vi har om dig, få dem rättade eller raderade, begära att behandlingen begränsas, få ut dina uppgifter i ett maskinläsbart format och invända mot behandling som bygger på berättigat intresse. Där vi bygger på ditt samtycke kan du när som helst återkalla det; samtycke till marknadsföringscookies återkallar du under Cookie-inställningar.

6.2 Det mesta gör du själv i Kundzonen: ändra kontaktuppgifter, se din händelselogg, hämta ut dina fakturor och avsluta kontot. För övrigt kontaktar du oss via [supportformuläret](#) eller info@hostup.se. Vi svarar inom en månad. Är begäran komplicerad, eller har vi fått många begäranden, kan tiden förlängas med högst två månader; det meddelar vi dig inom den första månaden, med skälet. Vissa rättigheter har begränsningar, till exempel kan vi inte radera uppgifter som bokföringslagen kräver att vi sparar, och vi berättar om en begränsning gäller.

6.3 Om du anser att vi behandlar dina uppgifter fel kan du klaga hos Integritetsskyddsmyndigheten, [imy.se](https://www.integritetsskyddsmyndigheten.se).

7. Säkerhet

7.1 Kundzonen erbjuder BankID-inloggning, passkeys, säkerhetsnycklar och tvåfaktorsinloggning med autentiseringsapp eller engångskoder, och en händelselogg där du ser alla inloggningar och ändringar. Anslutningar till hostup.se och Kundzonen använder HTTPS. Åtkomst till system med personuppgifter ges per person och bara för det arbetet kräver. Vilka säkerhetsåtgärder som gäller för dina tjänster beskrivs i bilaga 3 till [personuppgiftsbiträdesavtalet](#).

8. Barn

8.1 Våra tjänster riktar sig till företag och till privatpersoner som är minst 18 år.

9. Ändringar

9.1 Vi kan ändra den här policyn. Den aktuella versionen finns alltid, med datum, på hostup.se/legal; vid större ändringar informerar vi dig via e-post eller i Kundzonen.