

Definitioner

”**Bankdag**” avser dag i Sverige som inte är söndag eller allmän helgdag eller som vid betalning av skuldebrev är likställd med allmän helgdag.

”**Rådgivning**” avser investeringsrådgivning enligt 1 kap 54c i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden och som innebär personliga rekommendationer till en kund i fråga om en eller flera transaktioner som avser finansiella instrument. Med ”**Råd**” avses rekommendationer som Kunden erhållit från Hjerta Invest till följd av Rådgivning.

”**Värdepapper**” avser dels (i) ”**Finansiellt instrument**”, såsom definierat i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, dvs. överlåtbara värdepapper, penningmarknadsinstrument, fondandelar och finansiella derivatinstrument, dels (ii) ”**Värdehandling**”, varmed avses handling som inte kan bli föremål för handel på kapitalmarknaden, såsom aktie eller enkelt skuldebrev som enligt definitionen ovan inte är Finansiellt instrument, borgensförbindelse, gåvobrev, pantbrev eller liknande handling.

1. HJERTA INVESTS VERKSAMHET

1.1 Hjerta Invest tillhandahåller investeringstjänster. Hjerta Invest erbjuder privatpersoner och företag hjälp med finansiell planering, samordna pensioner, placeringar, försäkringslösningar, juridik och/eller att frågor om skatt.

1.2 Hjerta Invest är en bifirma till East Capital Financial Services AB (ECFS). ECFS ingår i East Capital-koncernen som består av bolag som erbjuder finansiella tjänster såsom fonder, kapitalförvaltning, portföljförvaltning, depåtjänster, och investeringsrådgivning (”**Koncernen**”). Dessa tjänster kan komma att erbjudas kunden under firman Hjerta Invest eller under andra varumärken. Då så sker kommer information att ges i anknytning till respektive erbjudande i syfte att säkerställa att eventuella intressekonflikter har hanterats, eller om det inte är möjligt, att Kunden erhåller information om kvardröjande intressekonflikter.

1.3 Hjerta Invest bedriver del av verksamheten genom ett flertal anknutna ombud med vilka avtal träffats enligt 1 kap. 5 § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden. De anknutna ombuden kan i vissa fall vara hel- eller delägda av Koncernen.

2. ERBJUDANDE, AVGIFTER OCH PRODUKTUTBUD

2.1 Hjerta Invests tjänster erbjuds i form av paketerade erbjudanden (”**Erbjudanden**”). En förutsättning för att Kunden ska kunna ta del av Hjerta Invests tjänster, däribland Rådgivning eller portföljförvaltning, är att Kunden innehar ett investeringssparkonto (ISK) eller värdepappersdepå tillhandahållen av en samarbetspartner till Hjerta Invest (”**Depån**”). Depån ingår som en grundläggande komponent i varje Erbjudande. Varje Erbjudande är förenat med olika avgifter och villkor.

2.2 Det urval av Finansiella instrument som Kunden kan placera i (”**Produktutbud**”) skiljer sig mellan Erbjudandena.

Erbjudanden kan även innehålla ett Produktutbud begränsat till Finansiella instrument tillhandahållna av Koncernen. Ett Erbjudande med ett begränsat Produktutbud påverkar även de investeringsråd som Hjerta Invest kan lämna inom ramen för Erbjudandet.

2.3 De Erbjudanden som Hjerta Invest vid var tid tillhandahåller samt de för Erbjudandena gällande avgift, villkor och Produktutbud framgår av bilagan ”*Information om Erbjudande och avgifter*” för respektive Erbjudande. Kunden uppmanas att noga gå igenom beskrivningen för att bilda sig en uppfattning om Erbjudandet samt att jämföra med motsvarande informationsbilaga för andra Erbjudanden tillhandahållna av Hjerta Invest för att förstå skillnaderna mellan dessa.

3. RÅDGIVNING

Investeringsrådgivning

3.1 Hjerta Invest tillhandahåller enbart icke-oberoende investeringsrådgivning. Detta innebär att de investeringsråd Hjerta Invest tillhandahåller är baserad på en analys av ett begränsat urval av Finansiella instrument. Urvalet av Finansiella instrument är beroende på det Erbjudande som Kunden väljer. De investeringsråd Kunden erhåller från Hjerta kommer således endast att föregås av en analys av de Finansiella instrument som ingår i Produktutbudet för det Erbjudande som Kunden valt.

3.2 Investeringsråd till Kunden är grundade i en lämplighetsbedömning baserad på för Kunden specifika ekonomiska, personliga och andra omständigheter. Lämplighetsbedömningar genomförs i syfte att Hjerta Invest ska kunna agera i Kundens bästa intresse. Hjerta Invests ansvar för att investeringsråd som lämnas till Kunden är lämpliga är avgränsat till frågeställningen vid, och tidpunkten för, Rådgivningen.

3.3 Hjerta Invest åtar sig inte att tillhandahålla regelbundna lämplighetsbedömningar. Detta innebär att Hjerta Invest inte åtar sig eller ansvarar för att vid senare tidpunkt utvärdera lämpligheten i lämnade investeringsråd, och inte heller att vid behov på eget initiativ kontakta Kunden i syfte att lämna nya investeringsråd eller att utvärdera befintliga placeringar. Kunden ansvarar således själv för att kontakta sin rådgivare i syfte att initiera en översyn av Kundens placeringar.

3.4 Lämplighetsbedömningen baseras på information som Kunden tillhandahåller rådgivaren. Kunden ska således tillhandahålla den information som Hjerta Invest efterfrågar för att Hjerta Invest ska kunna bedöma vilka investeringsprodukter som är lämpliga för Kunden vid rådgivningstillfället samt för att kunna verkställa de beslut som fattats avseende investeringsprodukter. Om Hjerta Invest anser att viss investeringsprodukt vid rådgivningstillfället inte passar eller är lämplig för Kunden ska Kunden underrättas om att så är fallet. Hjerta Invest har rätt att utgå ifrån den information Kunden tillhandahåller rådgivaren och ska inte vara skyldiga att verifiera informationen mot andra källor.

3.5 Om Hjerta Invest inte får efterfrågad information kan Hjerta Invest inte ge investeringsråd. I det fall Hjerta Invest inte får efterfrågad information ska Kunden informeras om denna omständighet.

3.6 Kunden är införstådd med att investeringar i och handel med Finansiella instrument och andra besläktade instrument är förenade med risk för förlust. Det investerade kapitalet kan såväl öka som minska i värde. Värdet på Finansiella instrument är avhängigt av utvecklingen på de finansiella marknaderna. Historisk avkastning är ingen garanti för framtida avkastning för det Finansiella instrumentet.

3.7 Kunden är ansvarig för att själv följa utvecklingen av aktuella kurser, aktuell marknadsinformation och liknande för att värdera om en order ska ändras eller annulleras. Hjerta Invest tar inget ansvar för att t.ex. dra tillbaka eller ändra en köp- eller säljorder vid förändringar i prisläget eller vid omständigheter som kan leda till betydande förändringar i prisläget. Hjerta Invest förutsätter således att Kunden själv aktivt följer upp utvecklingen på de Finansiella instrument som Kunden ger affärsorder om och fattar de beslut som Kunden själv anser vara riktiga och nödvändiga, inklusive beslut om ändringar eller annulleringar.

Försäkringsförmedling

3.8 Hjerta Invest tillhandahåller ingen försäkringsförmedling. Om det anknutna ombudet som erbjuder investeringsrådgivning för Hjerta Invests räkning även tillhandahåller försäkringsförmedling, sker denna inte på Hjerta Invests ansvar. Försäkringsförmedlaren ska i detta fall ha ett tillstånd från Finansinspektionen för försäkringsförmedling och en egen ansvarsförsäkring för ren förmögenhetsskada.

Generellt om Rådgivning

3.9 Kunden uppmanas att utan dröjsmål kontakta sin rådgivare vid Hjerta Invest om det sker förändringar hos Kunden i förhållande till den information som Kunden tidigare har lämnat till Hjerta Invest. Sådana förändringar kan föranleda ett behov av översyn av tidigare lämnat Råd.

3.10 Alla affärer eller transaktioner som Kunden genomför, eventuellt efter att ha erhållit Rådgivning från Hjerta Invest, sker efter Kundens egen bedömning och Kundens eget beslut och på Kundens risk. Hjerta Invest har inget ansvar för Rådgivningen om Kunden avviker – helt eller delvis – från de Råd som getts. Hjerta Invest tar heller inget ansvar för den kort- eller långsiktiga värdeutvecklingen av de investeringsbeslut som Kunden tar på grundval av de Råd Hjerta Invest gett Kunden.

3.11 Ekonomiska analyser och prognoser, prospekt på produkter och tjänster, kurs- och marknadsinformation etc. som Hjerta Invest vidarebefordrar till Kunden är vanligtvis framställda av andra aktörer. Hjerta Invest är endast förmedlare av sådan information. Informationen förmedlas till Kunden som en service. Hjerta Invest tar inget ansvar för eventuella fel i externt producerad information och material och eventuella förluster som Kunden kan drabbas av som en följd därav. Ansvar följer heller inte för den aktör som har

tillhandahållit sådan information till Hjerta Invest. Eftersom externt producerad information kan omfattas av upphovsrätt eller andra begränsningar får Kunden inte bearbeta, mångfaldiga eller vidarebefordra sådan information.

3.12 Hjerta Invest är inte motpart till Kunden vid handel med Finansiella instrument.

3.13 För mer detaljerad information om hur Hjerta Invest utför order hänvisas Kunden till bilagan "*Riktlinjer för utförande och placering av order*".

4. RÅDGIVNING TILL PERSONER MED HEMVIST UTANFÖR SVERIGE

4.1 Hjerta Invest tillhandahåller inte Rådgivning till fysiska eller juridiska personer som har sin skatterättsliga hemvist, är bosatta eller på annat sätt permanent vistas utanför Sverige, eftersom Hjerta Invest i det fallet skulle riskera att:

- a) överträda svensk eller utländsk lag, föreskrift eller annan bindande reglering,
- b) vara tvingat att vidta särskilda registrerings- eller andra åtgärder vid utländsk myndighet, eller
- c) åsamkas betydande nackdelar ur skattemässigt eller ekonomiskt hänseende och detta skäligen inte kan krävas av Bolaget.

4.2 Kunden ska senast i samband med att kundrelationen med Hjerta Invest inleds uppge nationell hemvist och eventuell skattskyldighet utomlands. Om kundens hemvist eller skattesituation ändras under den tid kundförhållandet pågår åligger det Kunden att omedelbart underrätta Bolaget om de ändrade förhållandena.

4.3 Hjerta Invest tillhandahåller inte tjänster till personer som är att anse som U.S. Persons, oavsett bosättningsland.

5. BEGRÄNSNING AV ÅTAGANDEN OCH FÖRHÅLLANDE TILL ANDRA AVTAL

5.1 Hjerta Invest är inte skyldiga att vidta andra åtgärder än vad som anges i dessa allmänna villkor, om inte särskilt avtal skriftligen träffats därom. Vad som uttryckligen anges i sådant särskilt avtal ska gälla före dessa allmänna villkor.

6. KUNDKATEGORISERING

6.1 Enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden ska samtliga Kunder som utnyttjar Hjerta Invests investerings-tjänster kategoriseras som Icke-professionell Kund, Professionell Kund, alternativt Jämbördig motpart. Hjerta Invest ska underrätta Kunden om den Kundkategori som Kunden delats in i. Sådan underrättelse ska även ske om Hjerta Invest har kategoriserat Kunden på nytt.

6.2 Hjerta Invest kategoriserar samtliga Kunder som Icke-professionella. Kategoriseringen innebär att Kunden åtnjuter den högsta nivån på kund- och investerarskydd enligt lag.

7. AVGIFTER OCH RETURPROVISIONER

7.1 Avgifter för de Erbjudanden som Hjerta Invest tillhandahåller framgår av bilagan "Information om Erbjudande och avgifter" för respektive Erbjudande. Relevant bilaga tillhandahålls Kunden i samband med ingåendet av detta Avtal samt finns tillgänglig på Hjerta Invests hemsida. Avgifter för Hjerta Invests tjänster kan utgå i form av ett fast belopp alternativt beräknas i procent av ett belopp, såsom insättningsbelopp eller Depåns marknadsvärde.

7.2 Utöver avgifter till Hjerta Invest tillkommer avgifter i produkter som Kunden erhåller Råd om, i det fall Kunden väljer att investera i dessa. Hjerta Invest ska tillgängliggöra en översikt över avgifter i produkterna innan transaktionen genomförs samt löpande därefter. Information om avgifter tillhandahålls kunden genom ett faktablad innan placeringen genomförs samt i den rådgivningsdokumentation som upprättas i anslutning till Rådgivningen.

7.3 Hjerta Invest kan komma att ta emot returprovisioner från produktleverantörer inom eller utom Koncernen. Returprovisionerna varierar mellan olika produkter. Om Kunden valt ett erbjudande som innebär att Kunden ska erhålla hela eller delar av de returprovisioner som Hjerta Invest tar emot baserat på Kundens placeringar, ska dessa tillgodoräknas Kunden inom trettio dagar efter att dessa mottagits av Hjerta Invest. Översikten över Kundens mottagna returprovisioner finns tillgängliga via Kundens inloggning på Hjerta Invests hemsida.

8. ÅTGÄRDER MOT PENNINGTVÄTT OCH FINANSIERINGAV TERRORISM

8.1 Innan ett affärsförhållande inleds är Hjerta Invest, i enlighet med lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, skyldigt att lära känna Kunden, såsom Kundens identitet, Kundens syfte med affärsförhållandet och Kundens transaktioner, medlens ursprung och källan till förmögenheten för att kunna göra en bedömning av risken för att Hjerta Invests tjänster utnyttjas för penningtvätt och/eller finansiering av terrorism.

8.2 Om Hjerta Invest inte kär känna Kundens tillräckligt väl eller om Kunden inte kan lämna en tillfredsställande förklaring till Hjerta Invests frågor får Hjerta Invest inte inleda eller upprätthålla ett affärsförhållande med Kunden eller utföra någon tjänst för Kundens räkning.

8.3 Hjerta är enligt lagstiftning förbjudet att inleda eller upprätthålla ett affärsförhållande med personer som finns på sanktionslistor. Något affärsförhållande inleds därför inte förrän Hjerta Invest har kontrollerat att Kunden inte finns upptagen på sanktionslistor.

8.4 Något affärsförhållande inleds inte mellan Hjerta Invest och Kunden förrän Hjerta Invest har kontrollerat om Kunden är en s.k. PEP (Politically Exposed Person).

8.5 Om Hjerta Invest ingått affärsrelation med Kunden och Hjerta Invest senare bedömer att kundkännedomen är otillräcklig eller att Kunden upptas på en sanktionslista, kan Hjerta Invest säga upp detta avtal med omedelbar verkan.

9. UTLÄMNANDE AV UPPGIFT TILL ANNAN

9.1 Samtliga investeringsrådgivare, administratörer och personer i beslutande positioner inom Hjerta Invest har tystnadsplikt beträffande de uppgifter om Kunden som de får kännedom om under tjänsteutövningen. Tystnadsplikten gäller emellertid inte i den mån annat framgår av lag eller annan tvingande reglering, samt enligt ingångna avtal mellan parterna.

9.2 Hjerta Invest kan, till följd av svensk/utländsk lag, svensk/utländsk myndighets föreskrift eller beslut och/eller Hjerta Invests avtal med svensk/utländsk myndighet, handelsregler eller avtal/villkor för visst Finansiellt instrument, vara skyldiga att till annan part lämna ut uppgift om Kundens förhållanden eller enskilda transaktioner. Utlämnade av uppgifter kan komma att ske utan att Kunden upplyses om att så har skett eller kommer att ske. Kunden samtycker till utlämnande av dessa uppgifter i och med dessa allmänna villkor. På begäran av Hjerta Invest åligger det Kunden att tillhandahålla den information, inkluderande skriftliga handlingar, som Hjerta Invest bedömer vara nödvändig för att fullgöra sådan skyldighet.

10. Hjerta Invests behandling av personuppgifter m.m.

10.1 Hjerta Invest behandlar personuppgifter i enlighet med enlighet med dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 ("GDPR").

10.2 I samband med att Kunden lämnar personuppgifter i ansökan/intresseanmälan/avtal eller som registreras i övrigt i samband med förberedelse för eller administration av ett uppdrag (t.ex. öppnande av depå eller genomförande av Kundens order avseende fondandelar), samtycker Kunden till att Hjerta Invest behandlar personuppgifterna för nedanstående ändamål.

10.3 Personuppgifter behandlas av Hjerta Invest för administration och fullgörelse av ingångna avtal samt för vidtagande av åtgärder som har begärts innan och efter avtal träffats. Behandling av uppgifter sker också för att Hjerta Invest ska kunna fullgöra sina förpliktelser enligt lag. Personuppgifterna kan vidare utgöra underlag för Hjerta Invests marknads- och kundanalyser, affärs- och metodutveckling samt statistik och riskhantering, eller andra berättigade intressen.

10.4 Personuppgifterna kan användas för marknadsföringsändamål bara om Kunden samtyckt till sådan användning.

10.5 Personuppgifter får bara behandlas för de ändamål de har samlats in och i förekommande fall för andra därmed förenliga ändamål. Behandling av personuppgifter pågår endast så länge som är motiverat med hänsyn till ändamålen för behandlingen och uppgifterna raderas därefter utan onödigt dröjsmål. Uppgifter bevaras även i den utsträckning det är nödvändigt för att fullgöra rättsliga förpliktelser eller för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.

10.6 Hjerta Invest kan lämna ut information till annat bolag inom Koncernen om det är nödvändigt för att Hjerta Invest ska uppfylla interna regelverk inom Koncernen, bland annat i syfte att undvika intressekonflikter. Hjerta Invest ska tillse att bolag inom Koncernen behandlar sådan information konfidentiellt, i enlighet med denna bestämmelse samt i enlighet med GDPR.

10.7 Hjerta Invest kan också komma att använda information för analysändamål, statistiska analyser och för förbättring av Hjerta Invests produkter och tjänster. För sådana syften kommer informationen att anonymiseras och enbart att behandlas i anonymiserad form.

10.8 Vid ärenden som utförs via telefon kan personuppgifter även komma att behandlas genom inspelning av telefonsamtal.

10.9 I syfte att upprätthålla en god kund- och registervård kan Hjerta Invest komma att komplettera personuppgifterna genom inhämtning från privata och offentliga register, t.ex. uppdatering av adressuppgifter med hjälp av statens person- och adressregister, SPAR. Om Hjerta Invest hämtar in typer av personuppgifter som inte Kunden själv tidigare lämnat Hjerta Invest, informerar Hjerta Invest Kunden om att inhämtningen skett samt ändamålen och den rättsliga grunden för behandling av dessa personuppgifter, såvida inte Kunden redan känner till att inhämtningen av uppgifter kommer att ske.

10.10 Personuppgifter kan för angivna ändamål - med beaktande av reglerna om sekretess - ibland komma att lämnas ut till företag som Hjerta Invest samarbetar med. I vissa fall är Hjerta Invest också skyldig enligt lag att lämna uppgifter, t.ex. till Finansinspektionen.

10.11 Kunden har rätt att begära tillgång till och rättelse eller radering av personuppgifter samt att begära begränsning av behandling som rör Kunden eller invända mot behandling. Kunden har även rätten till dataportabilitet. Hjerta Invest är skyldig att bemöta Kundens begäran om utövande av dessa rättigheter i den utsträckning GDPR föreskriver.

10.12 Kunden har, i den utsträckning som behandling grundar sig på Kundens samtycke, rätt att när som helst återkalla sitt samtycke utan att detta påverkar lagligheten av behandlingen på grundval av samtycket innan detta återkallades.

10.13 Kunden kan inge klagomål till Datainspektionen med anledning av Hjerta Invests behandling av personuppgifter.

10.14 Kunden kan kontakta den person eller enhet inom Hjerta Invest som tillhandahållit tjänster till Kunden för att utöva sina rättigheter enligt ovan. För att utöva sina rättigheter kan Kunden även kontakta Hjerta Invest direkt.

11. INTRESSEKONFLIKTER

11.1 Hjerta Invest har interna riktlinjer för att hantera risken för intressekonflikter mellan Kundens och Hjerta Invests intressen. Hjerta Invest är skyldigt att se till att Kundens intressen har företräde framför Hjerta Invests intressen och att inga Kunder får sina intressen tillgodosedda på bekostnad av andra Kunder.

11.2 I samband med Rådgivning finns en huvudsaklig intressekonflikt mellan rådgivaren och Kunden. Intressekonflikten innebär att det kan föreligga incitament för rådgivaren att rekommendera en produkt till Kunden som ger rådgivaren, Hjerta Invest eller Koncernen bäst intjäning. Intressekonflikten hanteras av Hjerta Invest på följande sätt.

- Rådgivare har ersättningsmodeller som är neutrala i förhållande till de Finansiella instrument och produkter som rådgivare ger Råd om.
- Senast i samband med första rådgivningstillfället ska rådgivaren tillhandahålla Kunden information om de avgifter och kostnader som produkterna eller de Finansiella instrument som råden avser är förenade med.
- Rådgivaren ska alltid rekommendera ett Finansiellt instrument (eller produkt eller tjänst) som är lämplig för Kunden utifrån Kundens kunskap och erfarenhet, ekonomisk situation, riskvilja och mål med investeringen.
- Rådgivaren ska, såväl muntligt som skriftligt, motivera för Kunden varför den rekommenderade produkten anses vara lämplig. Kunden ska innan en transaktion genomförs erhålla en sådan lämplighetsförklaring avseende de rekommenderade produkterna.
- Hjerta Invests interna kontrollfunktioner gör stickprov för att kontrollera om rådgivaren har lämnat Råd till Kunden enligt vad som bedöms vara lämpligt för Kunden. Om kontrollen visar att rådgivaren inte har gjort det, kan rådgivaren förlora sina licenser och förlora rätten att vara anknutet ombud till Hjerta Invest.

11.3 Om de åtgärder som Hjerta Invest har vidtagit för att undvika intressekonflikter inte räcker för att förhindra att Kundens intressen påverkas negativt, ska särskild upplysning om arten eller källan till intressekonflikterna lämnas av rådgivaren till Kunden innan Hjerta Invest utför en tjänst för Kundens räkning.

11.4 För hantering av intressekonflikter i övrigt har Hjerta Invests styrelse antagit "Riktlinjer för hantering av intressekonflikter", vilka Hjerta Invests verksamhet följer för att på bästa möjliga sätt tillvarata Kundens intresse.

12. BEGRÄNSNING AV HJERTAS ANSVAR

12.1 Varken Hjerta Invest, Hjerta Invests anställda eller anknutna ombud till Hjerta Invest är ansvariga för skada som beror på åtgärd enligt svensk eller utländsk lag, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Hjerta Invest själva är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Hjerta Invest, Hjerta Invests anställda eller anknutna ombud till Hjerta Invest ansvarar inte heller för Kundens förluster, om inte Hjerta Invest, Hjerta Invests anställda eller Hjerta Invests anknutna ombud har förfarit grovt oaktsamt eller uppsåtligt vid Rådgivning eller vid utförande av uppdrag.

12.2 Varken Hjerta Invest, Hjerta Invests anställda eller Hjerta Invests anknutna ombud ansvarar i något fall för indirekt skada såvida inte den indirekta skadan har orsakats genom grov vårdslöshet eller genom uppsåt.

12.3 Varken Hjerta Invest, Hjerta Invests anställda eller Hjerta Invests anknutna ombud är ansvariga för skada som orsakats av svensk eller utländsk handelsplats, depåförande institut, central värdepappersförvarare, clearingorganisation, eller andra som tillhandahåller motsvarande tjänster, och inte heller av uppdragstagare som Hjerta Invest anlitat eller som anvisats av Kunden. Om sådana andra aktörer har anlitats efter order eller krav från Kunden tar Hjerta Invest inte på sig något ansvar för eventuella fel eller avtalsbrott.

12.4 Föreligger hinder för Hjerta Invest, på grund av omständighet som anges i denna punkt 12, att helt eller delvis vidarebefordra köp- eller säljuppdrag avseende Finansiella instrument eller utföra uppdrag får sådan åtgärd uppskjutas till dess hindret har upphört.

12.5 Hjerta Invest förmedlar vanligtvis kontakten mellan Kunden och en annan tjänsteleverantör av finansiella tjänster. Hjerta Invest kan då för kundens räkning komma att vidarebefordra handlingar och andra uppgifter till tjänsteleverantören för att detta institut ska kunna påbörja utförandet av sina tjänster för kundens räkning. För undvikande av missförstånd klargör Hjerta Invest att Hjerta Invest inte tar något ansvar för:

- det sätt på vilket en tjänsteleverantör utför sin tjänst mot Kunden, trots att Hjerta Invest kan ha förmedlat en kontakt med tjänsteleverantören och biträtt Kunden med översändande av handlingar etc.
- att bevaka att en tjänsteleverantör utför sin tjänst för kundens räkning.
- att självständigt bevaka utvecklingen av de placeringar som Kunden har hos en extern tjänsteleverantör. Det gäller såväl före den tidpunkt som en tjänsteleverantör påbörjar utförandet av en tjänst som efter denna tidpunkt.

12.6 Sammanfattningsvis ska Hjerta Invest inte i något fall vara skyldigt att utge skadestånd till Kunden för det fall Kunden lider skada till följd av att tjänsteleverantören inte påbörjar utförandet av en viss tjänst eller utför tjänsten på ett felaktigt sätt.

13. REKLAMATION OCH HÄVNING

13.1 Om Kunden vill påtala eventuella fel eller brister med Hjerta Invests Rådgivning ska aktuell investeringsrådgivare underrättas omgående. I händelse av att rådgivaren inte kan erbjuda en tillfredställande lösning kan klagomålet framföras skriftligen till Hjerta Invests klagomålsansvarige (se Hjerta Invests hemsida för aktuella kontaktuppgifter). Klagomålsansvarige är skyldig att besvara klagomålet skriftligt, sakligt och snarast möjligt. Kan Hjerta Invest inte besvara ett klagomål inom 14 dagar ska Hjerta Invest lämna information om aktuell handläggningstid.

Kvarstår missnöje efter beslut från Hjerta Invests klagomålsansvarige kan juridisk vägledning erhållas från Konsumenternas försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank-

och finansbyrå samt Kommunala konsumentvägledningen. Det finns även möjlighet att få tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden, (ARN, www.arn.se), om Kunden är en fysisk person, eller av allmän domstol (ARN handlägger inte ärenden som kräver muntlig bevisföring). (Se Hjerta Invests hemsida för mer information.)

13.2 Om reklamation inte lämnas omgående förlorar Kunden rätten att begära ersättning, häva uppdraget eller kräva andra åtgärder från Hjerta Invest.

14. UPSÄGNING AV ALLMÄNNA VILLKOR

14.1 Parterna har rätt att när som helst skriftligen säga upp Avtalet. Vid uppsägning upphör dessa allmänna villkor att gälla trettio Bankdagar efter att motparten underrättats om uppsägningen. Order angående köp eller försäljning som redan lämnats av Hjerta Invest när dessa allmänna villkor upphör ska fullföljas om parterna inte överenskommer om annat.

14.2 Oavsett vad som sagts i föregående stycke får part säga upp Avtalet med omedelbar verkan om motparten väsentligen brutit mot dessa allmänna villkor. Härvid ska varje avtalsbrott, där rättelse trots uppmaning härom inte snarast möjligt vidtagits, anses som ett väsentligt avtalsbrott. Hjerta Invest får säga upp dessa allmänna villkor med omedelbar verkan vid förändringar beträffande Kundens skatterättsliga hemvist som medför att Hjerta Invest inte längre kan fullgöra sin skyldighet att för Kundens räkning vidta åtgärder beträffande skatt enligt vad som anges ovan eller att fullgörandet av sådan skyldighet avsevärt försvåras.

15. ÄNDRING AV AVTALETS BESTÄMMELSER OCH AVGIFTER SAMT ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

15.1 Hjerta Invest har rätt att ändra bestämmelser i dessa allmänna villkor. Väsentliga ändringar har verkan gentemot Kunden från och med trettionde kalenderdagen efter att Kunden anses ha mottagit meddelande om ändringen enligt avsnitt 16. Om Kunden inte godtar ändringen har Kunden rätt att inom ovan nämnda tid säga upp detta Avtal till omedelbart upphörande.

15.2 Kunden har inte rätt att överlåta sina skyldigheter och rättigheter enligt detta Avtal och andra avtal mellan parterna till tredje man.

15.3 Hjerta Invest äger rätt att överlåta sina skyldigheter och rättigheter enligt detta Avtal och andra avtal mellan parterna till tredje man. Sådan överlåtelse får ske under förutsättning att kunden mottagit information om överlåtelsen senast trettio kalenderdagar innan överlåtelsen genomförs.

15.4 I det fall Kunden motsätter sig en överlåtelse enligt 15.3 har Kunden rätt att omedelbart frånträda ingångna avtal mellan parterna.

16. SPRÅK OCH KOMMUNIKATION

16.1 Det språk som tillämpas i all kommunikation gentemot Kunder är svenska. De kommunikationskanaler som ska brukas mellan Hjerta Invest och Kunden är telefon, post, e-post och Hjerta Invests hemsida. Vid sändande och

mottagande av order är kommunikationsmetoderna mellan Hjerta Invest och Kunden fysiskt möte, telefon eller e-post.

16.2 Hjerta Invest äger rätt att tillhandahålla information till Kunden via e-post till en av Kunden angiven e-postadress. Information som inte är riktad specifikt till Kunden kan även tillhandahållas på Hjerta Invests hemsida.

16.3 För att säkerställa att Kunden erhåller information av Hjerta Invest ska Kunden ange aktuell e-postadress. I det fall Kunden inte använder den angivna adressen ska Kunden inkomma till Hjerta Invest med information om aktuell e-postadress.

16.4 Meddelande som avsänts av Hjerta Invest med rekommenderat brev eller vanligt brev ska anses ha nått Kunden senast femte Bankdagen efter avsändandet, om brevet sänts till en av Kunden angiven adress.

16.5 Meddelande genom telefax, e-post eller annan elektronisk kommunikation ska anses ha kommit Kunden tillhanda vid avsändandet om det sänts till det av Kunden uppgivna faxnumret eller en av Kunden uppgiven e-postadress. Om ett sådant meddelande når Kunden utanför normal kontorstid ska meddelandet anses ha kommit mottagaren tillhanda vid början av påföljande Bankdag.

16.6 Meddelande från Kunden till Hjerta Invest ska ställas till den adress som anges i dessa allmänna villkor, såvida Hjerta Invest inte begärt svar till annan adress. Meddelande från Kunden ska anses ha kommit Hjerta Invest tillhanda den Bankdag meddelandet kommit fram till nämnda adress.

16.7 Kunden ska i enlighet med vad som framgår av punkten 4.2 ovan till Hjerta Invest skriftligen anmäla förändringar avseende skattehemvist.

17. INPELNING AV KUNDSAMTAL

Kunden godkänner att Hjerta Invest kan komma att spela in telefonsamtal med Kunden och att sådana inspelningar får sparas hos Hjerta Invest.

18. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

18.1 Tolkning och tillämpning av dessa allmänna villkor ska ske enligt svensk rätt.

18.2 Tvister i anledning av dessa allmänna villkor ska avgöras av Stockholms tingsrätt samt behöriga överinstanser.

18.3 Om Kunden är en fysisk person har Kunden även möjlighet att få en tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden.