

Avtal om Investeringstjänster och Investeringsorder

Mellan å ena sidan "Kunden" och å andra sidan "anknutet ombud" ("Rådgivningsbolaget") ingås härmed avtal om investeringstjänster.

ANKNUTET OMBUD

Rådgivningsbolaget är anknutet ombud till Hjerta Invest, en bifirma till East Capital Financial Services AB, organisationsnummer 556988-2086 i enlighet med 1 kap. 4b § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden. Rådgivningsbolaget har träffat avtal med Hjerta Invest om att för Hjerta Invests räkning;

1. marknadsföra investerings- eller sidotjänster,
2. ta emot eller vidarebefordra instruktioner eller order avseende investeringstjänster eller finansiella instrument, samt
3. tillhandahålla investeringsrådgivning avseende dessa instrument eller tjänster.

Rådgivningsbolaget och Hjerta Invest benämns nedan, samt i tillhörande allmänna villkor och bilagor, gemensamt "Hjerta Invest".

Detta avtal utgörs av *Allmänna villkor för Investeringstjänster inklusive bilagor* (nedan benämnt "Avtalet"). Avtalet gäller för alla de tjänster som Hjerta Invest tillhandahåller såvida det inte framgår av sammanhanget att en viss bestämmelse endast gäller en viss tjänst, eller att någon annat annars följer av sammanhanget.

Kunden och rådgivaren hos Rådgivningsbolaget intygar härmed att rådgivaren har försett kunden med, samt att Kunden har tagit del av och godkänner, de **Allmänna villkor för depåkonto och handel med finansiella instrument** samt de **Allmänna villkor för investeringstjänster** tillsammans med följande tillhörande bilagor och förhandsinformation:

- Information om hållbara investeringar
- Information om Hjerta Invest och dess tjänster m.m.
- Information om egenskaper och risker avseende finansiella instrument
- Information om erbjudande och avgifter
- Information om utförande och placering av order
- Information om kundkategorisering och kriterier för byte av kategori

Villkor

Efter genomförd transaktion erhåller du en elektronisk avräkningsnota via försäkringens depåkonto. Återkallelse och ändring av instruktioner av denna blankett, till exempel för uppköp av fondandelar, skall ske skriftligen till East Capital Financial Services AB (ECFS).

Faktablad

Med min underskrift bekräftar jag att jag vid fond handel har tagit del av aktuella fondfaktablad ("KIID" – Key Investor Information Document) innan jag fattat mitt investeringsbeslut.

Reklamation

Observera depåägare/placeringsberättigad har ett ansvar att omgående påtala för ECFS eventuella fel och brister som framgår av avräkningsnotan. Om du inte fått en bekräftelse inom åtta bankdagar eller om du fått en bekräftelse som visar att fondbytet utförts felaktigt måste du snarast kontakta din rådgivare. ECFS ansvarar inte för skada som skulle ha kunnat undvikas om reklamation skett.

Övrig information

Vissa fonder har ett minsta värdebelopp för investering. Skulle en order avvisas som följd av detta kommer Hjerta Invest inte informera kunden om att ordern har blivit avvisad.

Kund

Namn / Bolagsnamn	Personnummer / Organisationsnummer	
Adress	Postnummer	Ort
E-postadress	Mobilnummer	Telefonnummer
Skatterättslig hemvist, endast obligatorisk om annan än Sverige.	Utländskt skatteregistreringsnummer, obligatorisk i förekommande fall.	

Är Kund "U.S. Person"? (Obligatoriskt)

☐ Nej

☐ Ja

Anknutet ombud samt rådgivare

Namn – Anknutet ombud	Organisationsnummer	
Adress	Postnummer	Ort
E-postadress	Telefonnummer	
Namn - Rådgivare hos anknutet ombud		

Portföljallokering - Premium

	Värdepapper	ISIN-kod	Engångsinvestering	Månatlig investering
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Summa:				

Hur ska engångsinsättningen utföras?

Alternativet för dragning via autogiro är ej giltigt när en juridisk person är försäkringstagare och/eller premiebetalare.
Eventuellt månatlig insättning sker alltid via Autogiro.

- ☐ Hjerta Invest ska invänta inbetalning som initieras av Kund. Likviden ska sedan investeras enligt ovan vald portföljval.
- ☐ Hjerta Invest ska försöka dra likviden via autogiro. Likviden ska sedan investeras enligt ovan vald portföljval.

Medgivande till betalning via Autogiro

Undertecknad ("betalaren"), medger att betalning får göras genom uttag från angivet konto, på begäran av angiven betalningsmottagare för betalning till denne på viss dag ("förfallodagen") via Autogiro. Betalaren samtycker till att behandling av personuppgifter som lämnats i detta medgivande behandlas av betalarens betaltjänstleverantör, betalningsmottagaren, betalningsmottagarens betaltjänstleverantör och Bankgirocentralen BGC AB för administration av tjänsten. Personuppgiftsansvariga för denna personuppgiftsbehandling är betalarens betaltjänstleverantör, betalningsmottagaren samt betalningsmottagarens betaltjänstleverantör. Betalaren kan när som helst begära att få tillgång till eller rättelse av personuppgifterna genom att kontakta betalarens betaltjänstleverantör. Ytterligare information om behandling av personuppgifter i samband med betalningar kan finnas i de allmänna villkoren för depå. Betalaren kan när som helst återkalla sitt samtycke, vilket medför att tjänsten i sin helhet avslutas.

Kundens bankuppgifter (samt avsedd inbetalning)

Kundens bank	Clearing nummer	Bankkontonummer
Engångsinsättning till Hjerta Invest	Datum (åååå-mm-dd)	
Månatlig insättning till Hjerta Invest	Datum (åååå-mm-dd) Om fält är tomt väljs nästkommande 27:e dag i månad.	

Inbetalningsuppgifter (Bankgiro)

Betalningsmottagare / Organisationsnummer: 556988-2086 Hjerta Invest/ECFS AB	Bankgironummer 5054-7967
Adress Kungsgatan 28, Box 1364, 111 93 Stockholm	Meddelande / OCR-nummer

Underskrift av Kund

☐ Som Kund intygar jag att jag av rådgivaren hos Rådgivningsbolaget har erhållit samtliga villkor och bilagor som hänvisas till detta avtal, samt att jag har tagit del av sida 1 - 3 av detta kundavtal.	
Ort	Datum
Underskrift	Namnförtydligande

Underskrift av Rådgivare

☐ Som rådgivare hos Rådgivningsbolaget intygar jag att jag har försett Kunden samtliga villkor och bilagor som hänvisas till detta avtal, samt att Kunden har tagit del av sida 1 – 3 av detta kundavtal.	
Ort	Datum
Underskrift	Namnförtydligande

AVTAL

Mellan undertecknad(e) innehavare av Depån (Kunden) och East Capital Financial Services AB (Org. No: 556988-2086) ("Hjerta Invest") träffas avtal om Depån för Kunden hos Hjerta Invest enligt på denna och omstående sida nämnda villkor samt enligt vid var tid gällande Allmänna villkor för depå, Allmänna villkor för handel med finansiella instrument och Hjertas särskilda Riktlinjer för utförande och placering av order. Det noteras att Depån innehas av Futur Pension Försäkringsaktiebolag (Org. No: 516401-6643) ("Futur") för ett försäkringsavtal som fullmaktstagare har förfoganderätt över. Försäkringsavtalet är tecknat mellan Futur, Rådgivaren, Försäkringstagaren och/eller den försäkrade. Kunden har tagit del av nu gällande bestämmelser, villkor och riktlinjer, som Kunden godkänner. Futur har kontrollerat identiteten för fullmaktshavarna. Detta avtal ska anses ingånget när Kunden undertecknat detsamma och Hjerta Invest efter prövning öppnat Depå för Kundens räkning.

AVGIFTER

Avgift för insättning och årlig avgift av värdet på depån framgår ovan. Information om samtliga avgifter, priser och betalningar framgår av bilagt "Prisblad".

AVTAL FÖR FLERA GEMENSAMT

Då två eller flera personer gemensamt ingått detta avtal med Hjerta Invest äger - om ej annat skriftligen överenskommits - envar av dem i alla avseenden företräda samtliga övriga personer gentemot Hjerta Invest. De är solidariskt ansvariga gentemot Hjerta Invest. De benämns herefter gemensamt Kunden.

FULLMAKT FÖR HJERTA INVEST

Kunden befullmäktigar härmed Hjerta Invest att självt eller genom den som Hjerta Invest utser för Kundens räkning teckna transport av aktier, obligationer och andra värdepapper och att företräda Kunden vid förvärv/avyttring av värdepapper samt att mottaga och kvittera värdepapper och kontanter.

SKATTERÄTSLIGT HEMVIST

Kunden ska själv förvisa sig om sitt skatterättsliga hemvist. För fysisk person är det normalt det land/stat vars lag anger skattskyldighet på grund av huvudsaklig vistelse, bosättning, eller liknande omständighet. För juridisk person avses normalt det land där den juridiska personen är registrerad eller där företaget/styrelsen har sitt säte.

ADRESSÄNDRING

Kunden försäkras härmed att här lämnade uppgifter av betydelse för beskattning, tillämpning av lagregler om uppgiftsskyldighet m.m. är riktiga och förbinder sig att utan dröjsmål till Hjerta Invest skriftligen anmäla förändringar i detta avseende, t ex flyttning utomlands samt ändringar av namn, telefonnummer, adressuppgifter och e-postadress enligt ovan och omstående sida samt tillhörande bilagor.

ANVÄNDNING AV KUNDUPPGIFTER

Kunden är införstådd med att Hjerta Invest kan ha skyldighet att till annan lämna uppgift om Kundens förhållanden. Kunden godkänner att behandling av Kundens personuppgifter även kan komma att ske hos Hjerta Invest för ändamål som avser direkt marknadsföring, se Allmänna villkor för depå, avsnitt 27. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER OCH UTLÄMNANDE AV UPPGIFT TILL ANNAN.

AVSLUT UTANFÖR MARKNADSPLATS

Hjerta Invest får verkställa Kundens begäran (order) om utförande av handel (uppdrag) utanför reglerad marknad eller handelsplattform och utan konkurrens genom avslut mot annan kund hos Hjerta Invest inklusive bolag inom samma koncern som Hjerta Invest tillhör eller genom att utföra uppdraget mot Hjerta Invest självt.

PANTSÄTTNING

Till säkerhet för samtliga Kundens nuvarande och blivande förpliktelser gentemot Hjerta Invest enligt detta avtal eller annars uppkomna i samband med Kundens transaktioner med värdepapper pantsätter Kunden härmed till Hjerta Invest dels samtliga de värdepapper som vid var tid finns eller är förtecknade i denna Depå och annan Kundens depå hos Hjerta Invest - även innefattande i Depån förtecknade värdepapper som är registrerade i Kundens namn i kontobaserat system (såsom på Vp- konto hos Euroclear Sweden) - dels samtliga de Kundens värdepapper som annars överförs eller överlämnats till eller förvärvats genom Hjerta Invest samt dels samtliga Kundens Klientmedel som vid var tid mottagits och förvaras av Hjerta Invest med redovisningsskyldighet. Kunden får inte - utan Hjerta Invests samtycke i varje särskilt fall - till annan än Hjerta Invest pantsätta eller i övrigt förfoga över i detta avtal pantsatta värdepapper eller pantsatta Klientmedel. Härutöver gäller för pantsättning vad som sägs i Allmänna villkor för depå, avsnitt 7. PANT.

REKLAMATION OCH HÄVNING

Kunden ska påtala eventuella fel eller brister som framgår av avräkningsnota eller kontoutdrag/transaktionssammandrag från Depån, att sådan information uteblivit eller eventuella övriga fel eller brister vid uppdragets utförande enligt Allmänna villkor för depå, och Kunden ska omgående underrätta Hjerta Invest om detta (reklamation). Om Kunden vill begära hävning av ett köp- eller säljuppdrag ska detta uttryckligen och omgående framföras till Hjerta Invest. Om reklamation eller begäran om hävning inte lämnas omgående förlorar Kunden rätten att begära ersättning, häva uppdraget eller kräva andra åtgärder från Hjerta Invest sida. Se även Allmänna villkor för handel med finansiella instrument.

VILLKORSÄNDRING

Beträffande ändring av dessa villkor se Allmänna villkor för depå, avsnitt 19. ÄNDRING AV DE ALLMÄNNA VILLKOREN.

Typ av depåförsäkring

Försäkringsskal

Depåinnehavare / Fullmaktsgivare ("Kunden")

Namn / Bolagsnamn Futur Pension Försäkringsaktiebolag (publ)	Personnummer / Organisationsnummer 516401-6643	
Adress Box 24012	Postnummer 104 50	Ort Stockholm
E-postadress depaservice@futurpension.se	Telefonnummer +46 8 504 225 00	

Fullmaktstagare - Försäkringstagare

Namn / Bolagsnamn	Personnummer / Organisationsnummer
-------------------	------------------------------------

Fullmaktstagare - Försäkrad

Namn	Personnummer
------	--------------

Fullmaktstagare - Rådgivare

Namn / Bolagsnamn	Personnummer / Organisationsnummer
-------------------	------------------------------------

Depåkonto som avtalet och fullmakten avser

Hjerta Invest Produkt	Depåkontonummer hos Hjerta Invest
-----------------------	-----------------------------------

Depåinstitut för depåkontot

Hjerta Invest depåinstitut för depåkonto Hjerta Invest (East Capital Financial Services AB)	Organisationsnummer 556988-2086
--	------------------------------------

Insyn & Handel**GILTIGHETSTID** - Fullmakten gäller tills jag/vi skriftligen återkallar den hos institutet.**FULLMAKTENS OMFATTNING** - Härmed ger jag/vi angiven/angivna fullmaktstagare att, för angivet depåkonto, på mina/våra vägnar:

- Erhålla uppgift om mitt/vårt depåinnehav hos institutet, inklusive uppgift om saldo på konto anslutet till depå.
- Förvärva, avyttra och eljest förfoga över värdepapper på min/vår depå samt förfoga över medel på konto anslutet till depå, under förutsättning att avtal om portföljförvaltning inte har ingåtts mellan den placeringsberättigade och Hjerta Invest. Om ett portföljförvaltningsavtal har träffats, tillfaller dessa rättigheter i stället portföljförvaltaren hos Hjerta Invest.

Villkor

Efter genomförd transaktion erhåller du en elektronisk avräkningsnota via ditt depåkonto. Återkallelse och ändring av instruktioner av denna blankett, till exempel för uppköp av fondandelar, skall ske skriftligen till East Capital Financial Services AB (ECFS).

Faktablad

Med min underskrift bekräftar jag att jag vid fond handel har tagit del av aktuella fondfaktablad ("KIID" – Key Investor Information Document) innan jag fattat mitt investeringsbeslut.

Reklamation

Observera att du som depåägare/placeringsberättigad har ett ansvar att omgående påtala för ECFS eventuella fel och brister som framgår av avräkningsnoten. Om du inte fått en bekräftelse inom åtta bankdagar eller om du fått en bekräftelse som visar att fondbytet utförts felaktigt måste du snarast kontakta din rådgivare. ECFS ansvarar inte för skada som skulle ha kunnat undvikas om reklamation skett.

Övrig information

Vissa fonder har ett minsta värdebelopp för investering. Skulle en order avvisas som följd av detta kommer Hjerta Invest inte informera kunden om att ordern har blivit avisad.

Underskrift av behörig signatär hos depåinnehavaren

Ort	Datum
Underskrift	Namnförtydligande behörig signatär Signeras av Futur Pension:

Definitioner

Om inte annat anges har följande benämningar i dessa Allmänna Villkor den innebörd som anges nedan:

”**Allmänna Villkor**” betyder detta dokument inklusive Svensk Värdepappersmarknads Allmänna Villkor för Handel med Finansiella Instrument inklusive ändringar från tid till annan.

”**Avtal**” betyder Kundavtalet och de Allmänna Villkoren.

”**Bank**” betyder en centralbank, ett kreditinstitut som har auktoriserats i enlighet med direktiv 2000/12/EG om rätten att starta och driva verksamhet i kreditinstitut och som uppfyller krav avseende rating motsvarande ”Prime 1” (Moody’s), ”A2” (Standard & Poors) eller ”F2” (Fitch); en bank som har auktoriserats i ett land utanför EES, och som uppfyller nämnda krav avseende rating, eller en godkänd penningmarknadsfond.

”**Bankdag**” betyder dag som banker är öppna för verksamhet i Sverige.

”**Dataskyddslagstiftningen**” betyder Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (dataskyddsförordningen).

”**Du**”, ”**Dig**”, ”**Din**”, ”**Dina**” betyder Kunden(s).

”**Hjerta Invest**” betyder East Capital Financial Services AB.

”**Koncernen**” betyder de bolag som vid var tid ingår i den koncern med Hjerta Invest enligt den förteckning över bolag som vid var tid utgör East Capital-gruppen och som finns på East Capitals Hemsidan.

”**Finansiella Instrument**” betyder de produkter som Du vid var tid kan köpa via Hjerta Invest, innefattande fondandelar, fondliknande produkter och andra finansiella instrument, och som vid var tid framgår av den produktlista som finns på Hemsidan.

”**Hemsidan**” betyder Hjerta Invests hemsida www.hjertainvest.se

”**Kund**”, ”**Kunden**” betyder den privatperson eller juridiska person som har ingått Avtal med Hjerta Invest enligt Kundavtalet.

”**Kundavtal**” betyder det registreringsformulär som undertecknats av Kunden, eller av annan för Kundens räkning, vid registrering hos Hjerta Invest och som utgör en del av Avtalet.

”**Kundkonto**” betyder den förteckning/registrering hos Hjerta Invest i vilken Dina Finansiella Instrument och Dina medel för handel med Finansiella Instrument samt transaktioner avseende dessa Finansiella Instrument och medel registreras och redovisas.

”**Personuppgifter**” betyder varje upplysning, data eller information som kan användas för att direkt eller indirekt identifieras en enskild levande fysisk person (t.ex. namn, adress eller andra kontaktuppgifter, personnummer, Portfölj-ID och IP-adress).

”**Produktinformation**” betyder sådan kompletterande information om och regleringar av de Finansiella Instrumenten som krävs enligt vid var tid gällande lag eller myndighetsföreskrift, bland annat fondbestämmelser, prospekt, informationsbroschyrer, produktblad och fondfaktablad.

”**Uppdrag**” betyder en vederbörligen signerad och lagd begäran (”order”) från Dig till Hjerta Invest avseende en transaktion i ett Finansiella Instrument för Din räkning som Hjerta Invest tar emot och vidarebefordrar till annan part för utförande.

1 Uppdrag**1.1 Allmänt om Uppdrag**

Uppdrag avseende köp eller försäljning av Finansiella Instrument tas emot och vidarebefordras av Hjerta Invest för Din räkning.

Hjerta Invest vidarebefordrar samtliga order Uppdrag till MFEX Mutual Funds Exchange AB (”MFEX”), org.nr. 556559-0634.

Hjerta Invest har rätt att från tid till annan utöka eller begränsa utbudet av de olika Finansiella Instrument som kan ingå i Uppdraget. Via Hemsidan lämnas information om förändringar i utbudet av de Finansiella instrument och tjänster som Hjerta Invest vid var tid tillhandahåller.

1.2 Lämnande av Uppdrag m.m.

Utöver vad som framgår av detta Avtal är Du bunden av övriga villkor som vid var tid gäller för handel med visst Finansiellt Instrument när Du tar Hjerta Invests tjänster i anspråk. Med sådana villkor förstås dels av Hjerta Invest upprättad affärsbekräftelse (t.ex. avräkningsnota), dels regler såsom Produktinformation antagna av Hjerta Invest, fondbolag, emittent, börs eller annan marknadsplats, clearingorganisation eller annan registrator.

Du måste själv hålla Dig underrättad om och följa nu nämnda villkor. Du får inte genom lämnande av Uppdrag handla i strid med gällande lag eller annan författning eller i övrigt bryta mot god sed.

Finansiella Instrument eller likvida medel som Hjerta Invest i samband med utförande av Uppdrag har mottagit för Din räkning skall levereras eller betalas enligt Dina instruktioner när Du har uppfyllt Dina åtaganden med anledning av Uppdraget i fråga.

1.3 Riktlinjer för utförande av order m.m. (Best Execution Policy)

Hjerta Invest tar emot och vidarebefordrar alltid ditt Uppdrag till MFEX. Det innebär att reglerna om bästa orderutförande inte gäller då Uppdraget är att anse som en särskild instruktion.

1.4 Execution-only tjänster

Vid mottagande och vidarebefordran av Uppdrag på Kundens initiativ (s.k. execution-only tjänster) kommer Hjerta Invest att göra en passande-

bedömning om den aktuella tjänsten eller det aktuella Finansiella Instrumentet passar Kunden.

Samtliga finansiella instrument som Hjerta Invest tillhandahåller utgörs av okomplicerade finansiella instrument då det enbart rör sig om fondandelar i värdepappersfonder eller svenska specialfonder,

1.5 Köpuppdrag

Köp av Finansiellt Instrument skall ske så snart som möjligt efter att Du lämnat ett Uppdrag, under förutsättning att tillräckliga likvida medel för betalning finns tillgängliga på Kundkontot vid Uppdragets lämnande. Du är emellertid bunden av ett Uppdrag som verkställs trots att det inte finns täckning på Kundkontot.

Hjerta Invest får, helt eller delvis, underlåta att vidta en åtgärd, om det inte finns nödvändiga medel för att utföra ett Uppdrag eller om Hjerta Invest inte förses med tillräckliga uppgifter för åtgärden eller om instruktionerna eller andra villkor för Uppdraget inte givits på korrekt och fullständigt sätt eller om Uppdraget strider mot gällande lag eller annan författning eller i övrigt bryter mot god sed på värdepappersmarknaden.

1.6 Säljuppdrag

Försäljning sker i enlighet med ett Uppdrag. Försäljningslikviden skall sättas in på Kundkontot, om Du inte särskilt har begärt insättning till det bankkonto som anges i Kundavtalet.

En försäljning skall ske så snart det är möjligt efter att Uppdraget lämnats. Finansiella Instrument av det slag som Uppdraget avser måste finnas tillgängliga på Kundkontot då Uppdraget lämnas.

Du erhåller det i affärsbekräftelsen och aktuell Produktinformation angivna nettobeloppet tidigast kl. 13.00 på likviddagen. Har Uppdraget utförts i annan valuta än svenska kronor anges valutaslaget i affärsbekräftelsen. Vid växling av valuta anges den av en oberoende tredje part tillämpade växlingskursen.

2. Registrering av handel med samt förteckning och förvaring av Finansiella Instrument m.m.

2.1 Registrering av handel med Finansiella Instrument

Hjerta Invest skall inom skälig tid registrera/förteckna de Finansiella Instrument som förvärvats för Kundens räkning på Kundkontot. Om Kunden har fler än ett Kundkonto och Kunden inte instruerat Hjerta Invest om på vilket Kundkonto ett visst Finansiellt Instrument skall registreras, får Hjerta Invest självt bestämma på vilket Kundkonto registreringen/förteckningen skall ske.

Vid omregistrering av befintligt innehav till Hjerta Invest (förvaltarregistrering – se 2.3 nedan) reserverar sig Hjerta Invest för den handläggningstid som respektive fondbolag och värdepappersbolag kräver för omregistrering och bekräftelse.

2.2 Förteckning och förvaring av Finansiella Instrument

Hjerta Invest förtecknar och i förekommande fall låter förvara Kundens Finansiella Instrument hos annat värdepappersinstitut i Sverige eller i utlandet, s.k. depåförande institut. Depåförande institut utses av Hjerta Invest. Hjerta Invest beaktar därvid det depåförande institutets kunskaper och marknadsrenommé samt legala krav och marknadspraxis.

Förvaring hos det depåförande institutet sker i Hjerta Invest namn för Kundens räkning. Därvid får Kundens Finansiella Instrument registreras tillsammans med andra ägares Finansiella Instrument.

K Kundens Finansiella Instrument kommer att hållas avskilda från Hjerta Invest tillgångar. Kunden är införstådd med att Kundens Finansiella Instrument kan komma att förvaras på ett samlingskonto hos depåförande institut. Huruvida Kunden har en sakrättsligt skyddad separationsrätt i händelse av att Hjerta Invest eller det depåförande institutet skulle försättas i konkurs eller drabbas av annan åtgärd med motsvarande rättsverkningar kan variera och är beroende av tillämplig lagstiftning. I Sverige föreligger separationsrätt under förutsättning att de Finansiella Instrumenten hålls avskilda från det depåförande institutets och Hjerta Invests egna värdepapper.

Vid förteckning och förvaring hos depåförande institut i utlandet kan det till följd av tillämplig utländsk lag vara omöjligt att identifiera Kundens Finansiella Instrument separat från det depåförande institutets eller Hjerta Invests egna Finansiella Instrument, varvid Kundens Finansiella Instrument vid en konkurssituation skulle kunna komma att anses ingå i det depåförande institutets eller Hjerta Invests tillgångar, se även nedan i avsnitt 5.

Depåförande institut kan ha säkerhet i eller kvittningsrätt avseende Kundens Finansiella Instrument och därtill kopplade fordringar.

2.3 Förvaltarregistrering och avsägandet av fondinformation

Hjerta Invest kommer låta registrera Kundens Finansiella Instrument i Hjerta Invest namn hos en central värdepappersförvarare som i Sverige (t.ex. Euroclear Sweden) eller i utlandet fullgör registreringsuppgift avseende de Finansiella Instrumenten, förutom i de fall då annat har avtalats med Kunden eller i särskilda undantagsfall då det inte går att registrera Kundens Finansiella Instrument på detta sätt. Därvid får Kundens Finansiella Instrument registreras tillsammans med andra kunders Finansiella Instrument av samma slag. Hjerta Invest får även låta Kundens Finansiella Instrument registreras i ett för flera ägare gemensamt dokument. Hjerta Invest får uppdra åt ett depåförande institut att i Hjerta Invests ställe låta sig registreras för Kundens Finansiella Instrument.

Genom ingåendet av detta Avtal avstår Kunden från all information som ett fondbolag, förvaltningsbolag, en AIF-förvaltare eller annat värdepappersbolag tillsänder Hjerta Invest i egenskap av registrerad förvaltare för fondandel/aktie i Kundens ställe. Hjerta Invest ska emellertid alltid lämna Kunden information som ett fondbolag, förvaltningsbolag, en AIF-förvaltare eller annat värdepappersbolag tillsänder Hjerta Invest avseende väsentlig ändring av fondbestämmelser eller information som avser fusion, i enlighet med informationskraven i 4 kap 12 § lag (2004:46) om värdepappersfonder.

3. Hjerta Invests åtaganden beträffande utdelning och andra affärshändelser (s.k. "Corporate Actions")

Som ett led i handeln med Finansiella Instrument för Kundens räkning åtar sig Hjerta Invest att, i den utsträckning som framgår nedan för respektive Finansiellt Instrument, boka de affärshändelser som inträffar om inte Kunden lämnat andra instruktioner.

Avseende fondandelar skall Hjerta Invest ta emot information om utdelning och återinvesterad utdelning för Kundens räkning. Hjerta Invest ombesörjer att registrering görs och innehåller eventuell preliminärskatt eller kupongskatt. Du kommer att i skälig tid underrättas om sammanläggningar och delningar av Dina innehav av fondandelar. Hjerta Invest
East Capital Financial Services AB
Org nr: 556988-2086

Invest skall vidare vidta de åtgärder som framgår av Produktinformationen för respektive fond.

Avseende fondliknande produkter skall Hjerta Invest vidta de åtgärder som framgår av Produktinformationen för respektive produkt.

Avseende andra Finansiella Instrument (aktier m.m.) åtar sig Hjerta Invest att i god tid informera Dig om aktuell affärshändelse, under förutsättning att Hjerta Invest i sin tur fått motsvarande information i god tid genom meddelande från depåförande institut, emittent, Euroclear Sweden eller annan central värdepappersförvarare. Hjerta Invest åtar sig vidare att vidta de åtgärder som Du och Hjerta Invest särskilt kommer överens om.

Hjerta Invest får, på eget initiativ och efter egen bedömning, för Din räkning utöva, eller avstå från att utöva, rättigheter avseende Finansiella Instrument. Innan sådant handlande kommer Hjerta Invest att meddela Dig, varvid Du har möjlighet att agera på annat sätt. Du är bunden av åtgärd som Hjerta Invest vidtagit eller underlåtit att vidta på samma sätt som om Du personligen givit instruktion om åtgärden.

4. Anslutet Kundkonto

4.1 Allmänt om likvida medel på Kundkonto

På Kundkontot registreras och redovisas Kundens likvida medel som tas i anspråk i samband med köp av eller som inkommer efter försäljning av Finansiella Instrument.

Insättning till Kundkontot skall ske på det sätt som Hjerta Invest anvisar på Hemsidan. Du svarar för kostnaderna för överföringar till Kundkonto.

Likvida medel tas emot av Hjerta Invest med redovisningsskyldighet gentemot Dig och förvaras på ett gemensamt bankkonto hos en Bank i Hjerta Invest namn för Din räkning. Banken utses av Hjerta Invest med skicklighet, omsorg och aktsamhet och med beaktande av Bankens kunskaper och marknadsrenommé samt de legala krav och marknadspraxis som finns för innehav av kundmedel.

Medlen hålls avskilda från Hjerta Invests egna tillgångar. Hjerta Invest för löpande registrering och redovisning över respektive Kundens innehav av likvida medel som Hjerta Invest innehar för Kundens räkning.

Kunden ansvarar för att inte övertrassera Kundkontot så att ett negativt saldo uppstår. Om Kundkontot trots detta skulle övertrasseras, har Hjerta Invest rätt att ta ut en avgift. Hjerta Invest kommer i dessa fall vidare att skriftligen uppmana Kunden att omgående reglera övertrasseringen.

Hjerta Invest är skyldigt att utan dröjsmål registrera Kundens likvida medel på rätt Kundkonto när instruktion och för Hjerta Invest godtagbara uppgifter erhållits från Dig eller annan, så att de likvida medlen kan identifieras så som tillhörande Dig. Vid insättning av likvida medel måste Du tydligt ange ditt Portfölj-ID i betalningens referensfält samt i övrigt följa de instruktioner som Hjerta Invest meddelat, för att Hjerta Invest skall kunna registrera medlen på rätt Kundkonto.

Om Du inte angett Portfölj-ID och Hjerta Invest inte lyckats härleda medlen till rätt Kund och Kundkonto, kommer insättningen att skickas tillbaka till avsändaren. Om Du har fler än ett Kundkonto hos Hjerta Invest och Du inte instruerat Hjerta Invest om på vilket Kundkonto de likvida medlen skall registreras, får Hjerta Invest självt bestämma på vilket Kundkonto registreringen skall ske.

Avseende Kundens likvida medel som förvaras hos Bank samtycker Kunden till att Hjerta Invest får, i syfte att skydda Kundens rättigheter när det gäller medlen, göra kortfristiga investeringar i "overnight-depositioner", penningmarknadsinstrument eller godkända penningmarknadsfonder.

I samband med att Hjerta Invest genom detta Avtal inhämtar Kundens samtycke till att placera Kundens medel i godkända penningmarknadsfonder, informeras Kunden särskilt om att medel som placeras i godkända penningmarknadsfonder inom kommer att innehas i enlighet med de krav som gäller för skydd av Kundens medel enligt Finansinspektionens föreskrifter.

4.2 Hjerta Invest rätt att belasta Kundkontot

Hjerta Invest får belasta Kundkontot med belopp som Du beordrat eller godkänt samt för varje utlägg, kostnad eller förskottad skatt som har samband med Kundkontot. Hjerta Invest får vidare belasta Kundkontot med belopp motsvarande dels utlägg, kostnad och arvode för Uppdrag som Hjerta Invest utfört åt Kunden, dels likvid för annan förfallen obetald fordran som Hjerta Invest vid var tid har gentemot Kunden.

4.3 Valuta

Om inte överenskommelse träffats om annat förs Kundkontot i SEK. På Kunds förfrågan och efter Hjerta Invest särskilda prövning och godkännande i varje enskilt fall, kan dock Kundkontot föras i annan valuta.

Om Hjerta Invest, för Kundens räkning, erlägger respektive mottar medel i annan valuta än SEK ska medlen, innan Kundkontot belastas respektive gottskrivs, omräknas till aktuell valuta genom Banken enligt av Banken vid var tid tillämpad omräkningskurs. Kostnad för sådan omräkning belastas Kundkontot.

4.4 Ränta m.m.

För tillgodohavande på Kundkonto gottskrivs ränta efter den räntesats som Hjerta Invest vid var tid tillämpar för tillgodohavande på konto av detta slag. Observera att ränta på tillgodohavande även kan vara negativ.

För eventuell skuld på Kundkonto utgår ränta med den räntesats som Hjerta Invest vid var tid tillämpar för skuld av aktuellt slag, eller enligt den högre räntesats som följer av lag.

För köpuppdrag enligt 1.5 ovan gäller följande. Fullgör Du inte din betalningsskyldighet gentemot Hjerta Invest, har Hjerta Invest rätt till ränta på sin fordran till dess full betalning erlagts. Ränta beräknas från den likviddag som anges i affärsbekaftelsen eller den senare dag, då instrumenten fanns tillgängliga för Kunden, till och med den dag betalning sker. Ränta utgår för varje period om en vecka eller del av vecka, varunder dröjsmålet varar, efter en årlig räntesats som med åtta procentenheter överstiger den allmänt använda referensräntan för en veckas upplåning, som fastställts två Bankdagar före den första dagen i varje sådan period. Ränta utgår dock inte för någon dag enligt lägre räntesats än som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med tillägg av åtta procentenheter.

Ändring av räntesatserna får ske med omedelbar verkan i samband med kreditpolitiska beslut, ändring av Hjerta Invest upplåningskostnader eller andra kostnadsökningar för Hjerta Invest. Ändring av räntesatserna av annan anledning får ske endast från och med den dag då Hjerta Invest meddelat Dig om ränteändringen.

Om Du är konsument gäller beträffande ränta för skuld på Kundkonto, i stället för vad som i föregående stycke angetts, att räntesatsen får ändras endast i den utsträckning det motiveras av kreditpolitiska beslut, ändring av Hjerta Invest upplåningskostnader eller andra kostnadsökningar som Hjerta Invest inte skäligen kunde förutse när Avtalet ingicks samt att ändring av räntesatsen får ske från och med den dag då Hjerta Invest meddelat Dig om ränteändringen.

Uppgifter om räntesatser kan erhållas från Hemsidan.

Ränta på tillgodohavande räknas från och med dagen efter insättningen till dagen för uttag. Ränta på skuldbelopp utgår från dagen då skuld uppkommit till och med återbetalningsdagen. För belopp varmed Du är i betalningsdröjsmål, skall dröjsmålsränta betalas från förfallodagen till dess betalning sker.

5. Investerarskydd

5.1 Separationsrätt avseende likvida medel och Finansiella Instrument
De likvida medel på Kundkontot som Hjerta Invest tagit emot för Din räkning samt de Finansiella Instrument som Hjerta Invest registrerat och låtit förvara enligt dessa Allmänna Villkor hålls avskilda från Hjerta Invest egna tillgångar och Kunden har därmed en sakrättsligt skyddad s.k. separationsrätt till medlen respektive de Finansiella Instrumenten, om Hjerta Invest skulle hamna på obestånd (konkurs).

5.2 Investerarskydd för finansiella instrument

Enligt lagen (1999:158) om investerarskydd har kunden, om denne i händelse av Hjerta Invest konkurs inte skulle få ut sina finansiella instrument hos Hjerta Invest, rätt till särskild ersättning med ett belopp som föreskrivs i lag¹. Nämnda ersättning kan även innefatta medel som Hjerta Invest tagit emot med redovisningsskyldighet. Kund som vill ha ersättning ska senast ett år från dagen för konkursbeslutet framställa sitt krav till Riksgälden, som efter prövning betalar ut ersättning. Om det depåförande institutet är hemmahörande i ett land utanför EES kommer rättsverkningarna vara beroende av tillämplig lag i respektive land.

5.3 Insättningsgaranti för likvida medel

Hjerta Invest insättningar för Kundens räkning av likvida medel på en Bank täcks av lagen (1995:1571) om insättningsgaranti. Insättningsgarantin² gäller för respektive Kund som om denne innehaft ett eget bankkonto.

6. Pant

Som säkerhet för Kundens samtliga nuvarande och framtida förpliktelser gentemot Hjerta Invest i samband med Uppdrag i enlighet med detta Avtal, pantsätter Kunden till Hjerta Invest: 1) de Finansiella Instrumenten; 2) Kundens Finansiella Instrument som i övrigt överförs eller överlämnats för Kundens räkning eller förvärvats genom Hjerta Invest; 3) samtliga Kundens likvida medel på Kundkontot; och 4) Kundens fordringar som relaterar till Uppdrag i enlighet med detta Avtal.

Avkastning av pant och andra rättigheter som grundas på panten samt egendom som trätt i pantsatt egendoms ställe omfattas också av pantsättningen och utgör pant. Hjerta Invests åtagande i egenskap av panthavare avseende pantsatt egendom är inte mer omfattande än vad som framgår av dessa bestämmelser.

Om Kunden inte fullgör sina förpliktelser gentemot Hjerta Invest enligt Avtalet eller annars uppkomna i samband med Kundens transaktioner med Finansiella Instrument får Hjerta Invest ta panten i anspråk på sätt Hjerta Invest finner lämpligt. Hjerta Invest skall härvid förfara med omsorg och, om så är möjligt och det enligt Hjerta Invest bedömning kan ske utan förfång för Hjerta Invest, i förväg underrätta Kunden härom.

Vid tillämpning av vad som sagts ovan, får pantsatta Finansiella Instrument säljas i annan ordning än på den marknadsplats där de är upptagna till handel.

Om panten utgörs av tillgodohavande på Kundkonto, får Hjerta Invest utan föregående underrättelse till Kunden omedelbart göra sig betalt genom att ta ut förfallet belopp från Kundkontot.

Hjerta Invest bemyndigas att, självt eller genom någon som Hjerta Invest utser, teckna Kundens namn då detta behövs för att genomföra pantrealisationen eller för att annars tillvarata eller utöva rätt med avseende på pantsatt egendom. Av samma skäl får Hjerta Invest öppna särskild depå och/eller VP-konto hos Euroclear Sweden eller konto i annat kontobaserat system. Kunden kan inte återkalla detta bemyndigande så länge panträtten består.

Kunden får inte utan att samtycke dessförinnan lämnats av Hjerta Invest till annan pantsätta eller i övrigt förfoga över egendom som är pantsatt enligt Avtalet.

K Kundens förfogande i strid med denna bestämmelse skall vid tillämpning av punkt 17, andra stycket nedan, anses som ett väsentligt brott mot Avtalet.

Om Kunden till annan pantsatt Finansiella Instrument förvarade genom Hjerta Invest hos depåförande institut eller likvida medel på Kundkontot får Hjerta Invest, även om Kunden invänt däremot utlämna/överföra aktuell pant till panthavaren eller annan efter instruktioner från panthavaren. Redovisning av sådant utlämnande/överföring skall sändas till Kunden.

7. Kostnader och avgifter, tredjepartsersättningar och intressekonflikter

För handel samt för övriga tjänster tillhandahållna av Hjerta Invest utgår avgift i enlighet med vid var tid gällande prislista. Avgift debiteras Kundkontot i efterhand om inte annat särskilt överenskomits mellan Kunden och Hjerta Invest. Om medel för betalning av Hjerta Invest avgift inte finns tillgängligt på Kundkontot äger Hjerta Invest rätt att sälja tillgångar på Kundkontot i den utsträckning som krävs för att täcka Hjerta Invest avgift.

Hjerta Invest skall inom trettio kalenderdagar underrätta Kunden om avgiftsförändringar. Information om samtliga vid tar tid gällande kostnader och avgifter finns på Hemsidan. Kunden skall ersätta Hjerta Invest för kostnader och utlägg som Hjerta Invest har i samband med utförande av Kundens Uppdrag samt för att bevaka och driva in Hjerta Invest eventuella fordringar mot Kunden.

Information om intressekonflikter och s.k. tredjepartsersättning, d.v.s. ersättningar och/eller förmåner som Hjerta Invest tar emot och/eller betalar respektive tillhandahåller från någon annan än Kunden, finns på Hemsidan. Eventuella fondrabatter som tillhör Kund och som Hjerta Invest erhåller ska överföras till Kund så snart det är möjligt. En förutsättning för att erhålla upplupen fondrabatt är att Kunden är Kund vid utbetalningstillfället.

¹ Per 1 januari 2022 uppgick beloppet till 250.000 kronor.

² Per 1 januari 2022 uppgick beloppet till drygt 1 miljon kronor.

8. Avräkning av förpliktelser

För den händelse någon av parterna skulle försättas i konkurs eller företagsrekonstruktion skulle beslutas för part, enligt vad var tid gällande lag därom, skall samtliga utestående förpliktelser med anledning av handel med finansiella instrument mellan parterna avräknas mot varandra genom slutavräkning per den dag sådan händelse inträffar. Vad som efter sådan slutavräkning tillkommer ena parten är omedelbart förfallit till betalning.

9. Autogiromedgivande

Om Hjerta Invest medger det, har Kunden möjlighet att teckna autogiro enligt vad var tid gällande instruktioner på Hemsidan.

10. Omyndig kund

För det fall Kunden är omyndig är det Kundens legala förmyndare (vanligtvis föräldrarna) som för den omyndige Kundens räkning genomför Uppdrag.

I de fall då bara den ene legala förmyndaren skall genomföra Uppdrag för den omyndige Kundens räkning eller på annat sätt företräda den omyndige Kunden i dess kontakter med Hjerta Invest, skall en fullmakt finnas från den andra legala förmyndaren.

Om det bara finns en legal förmyndare kan denne själv företräda den omyndige Kunden vid genomförande av Uppdrag. I dessa fall skall den legala förmyndaren inge ett dokument till Hjerta Invest som styrker ensamt förmyndarskap.

11. God man och förvaltare

Om det för Kunden utsetts en god man eller förvaltare bestäms dispositionsrätten av Föräldrabalken (1949:381) samt av de beslut och regler som från tid till annan gäller för god man respektive förvaltare.

12. Samägare och solidariskt ansvar

Då två eller flera personer gemensamt ingått detta Avtal med Hjerta Invest äger var och en av dem i alla avseenden företräda samtliga övriga personer gentemot Hjerta Invest. De är solidariskt ansvariga gentemot Hjerta Invest och benämns häri gemensamt Kunden. Med solidariskt ansvar avses att Hjerta Invest kan kräva var och en av Kunderna på betalning av hela det belopp varmed betalningsskyldighet kan uppstå gentemot Hjerta Invest enligt bestämmelserna i detta Avtal.

13. Felaktig registrering m.m.

För den händelsen Hjerta Invest av misstag eller felaktigt skulle registrera Finansiella Instrument eller likvida medel på Kundkonto, äger Hjerta Invest rätt att korrigera registreringen ifråga så snart den upptäckts. Om Kunden förfogat över av misstag/felaktigt registrerade medel eller Finansiella Instrument, skall Kunden snarast möjligt återlämna dessa till Hjerta Invest. Kunden äger inte ställa några krav gentemot Hjerta Invest i anledning av sådant misstag om inte sådant misstag ensamt beror på Hjerta Invest och Hjerta Invest har agerat grovt vårdslöst. Om Hjerta Invest vidtagit korrigering, skall Hjerta Invest utan dröjsmål underrätta Kunden om detta.

14. Loggning och inspelning

Hjerta Invest spelar in och bevarar telefonsamtal och annan elektronisk kommunikation som leder till eller kan leda till en transaktion, exempelvis i samband med att Kunden lämnar Hjerta Invest uppdrag om handel eller instruktioner avseende kundens depå och anslutna konton. Kopior av inspelade samtal och bevarad elektronisk kommunikation med Kunden kommer att finnas tillgängliga på begäran under en period på minst fem år. Kunden har rätt att på begäran få ta del av inspelade samtal och bevarad elektronisk kommunikation för vilket Hjerta Invest har rätt att ta ut en skälig avgift för att hantera de administrativa kostnader som uppkommer vid hantering av begäran.

Hjerta Invest kan komma att inhämta personuppgifter genom inspelning av telefonsamtal eller annan elektronisk kommunikation med anledning av Uppdraget. Hjerta Invest inhämtar dessa uppgifter för att uppfylla gällande lagkrav som att dokumentera en värdepappersaffär. Inspelningen sker också i säkerhetssyfte för att bekämpa bedrägerier och motverka risken för penningtvätt och finansiering av terrorism samt för att dokumentera kundärenden och vad som har överenskommits under samtal. Vidare spelas samtalen in i utbildningssyfte.

15. Reklamation

Kunden skall omgående för Hjerta Invest dels påtala eventuella oklarheter vid registrering av Uppdrag eller ändring eller makulering av Uppdrag, dels eventuella fel eller brister som framgår av affärsbekräftelse eller transaktionssammandrag eller i annan redovisning som lämnats av Hjerta Invest, dels eventuella övriga fel eller brister i Uppdragets utförande enligt

Avtalet samt dels utebliven affärsbekräftelse (reklamation). Hjerta Invest är i intet fall ansvarigt för skada som skulle ha kunnat undvikas om reklamation skett omgående.

16. Begränsning av Hjerta Invest ansvar

Kunden är medveten om att det kan uppkomma driftavbrott eller andra fel eller störningar i Kundens, Hjerta Invest eller tredje parts datasystem (hård- eller mjukvara), tele- eller elsystem som används vid tillämpningen av detta Avtal, samt att sådana fel eller störningar kan medföra exempelvis att information (såsom information om orderstatus, innehav och kursinformation) som Hjerta Invest tillhandahåller elektroniskt inte är tillgänglig för Kunden eller är felaktig.

Om avbrott inträffar som gör det omöjligt att lämna Uppdrag via telefon eller Hemsidan, måste Kunden använda andra tillgängliga metoder för att lämna Uppdrag genom Hjerta Invest, t.ex. via fax eller post.

Hjerta Invest är inte ansvarigt vare sig för direkt eller indirekt skada som Kunden eller annan lidit till följd av i första stycket angivna fel eller störningar (inte begränsat till de däri uppräknade exemplen).

Hjerta Invest är inte ansvarigt för att av Hjerta Invest tillhandahållen information inte är tillgänglig för Kunden eller är felaktig.

Hjerta Invest ansvarar inte heller för riktigheten av information om Finansiella Instrument som inhämtats av Hjerta Invest från extern informationslämnare.

Om Kunden skulle upptäcka fel eller störning som angivits ovan i denna punkt, är Kunden skyldig att påtala detta för Hjerta Invest. Detta skall göras omgående efter att Kunden blivit medveten eller borde ha blivit medveten om felet eller störningen.

Hjerta Invest kan inte vid något tillfälle göras ansvarigt för värdeutvecklingen för de registrerade/förtecknade Finansiella Instrumenten. Varje placeringsbeslut fattas av Kunden genom lämnat Uppdrag på förtryckt blankett eller på annat sätt som Hjerta Invest vid var tid godkänner.

Hjerta Invest är inte ansvarigt för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, 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 självt är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Hjerta Invest svarar inte heller för skada som orsakats av handelsplats eller annan utförandeplats, depåförande institut, Bank, central värdepappersförvarare, clearingorganisation eller andra som tillhandahåller motsvarande tjänster och inte heller av uppdragstagare som Hjerta Invest med tillbörlig omsorg anlitat eller som anvisats av Kunden. Detsamma gäller skada som orsakats av att ovannämnda institut eller uppdragstagare blivit insolventa.

Hjerta Invest svarar inte heller för skada som uppkommer för Kunden eller annan i anledning av förfogandeinskränkning som kan komma att tillämpas mot Hjerta Invest beträffande Finansiellt Instrument.

Föreligger hinder för Hjerta Invest att vidta åtgärd på grund av omständighet som anges ovan får åtgärd skjutas upp till dess hindret har upphört. Om Hjerta Invest till följd av en sådan omständighet är förhindrat att verkställa eller ta emot betalning skall Hjerta Invest inte vara skyldig att erlätta dröjsmålsränta.

Skada som uppkommer i annat fall än de som nämns ovan skall inte ersättas av Hjerta Invest, om normal aktsamhet iakttagits eller om skadan är av oansenlig karaktär.

I de fall ersättning utgår kan ersättningen maximalt uppgå till tre prisbasbelopp. Denna beloppsbegränsning gäller dock inte i händelse av Hjerta Invest uppsåt eller grova oaktsamhet.

Hjerta Invest ansvarar inte i något fall för indirekt skada eller följdskada såsom tredjemannaskada, utebliven vinst eller besparing om inte sådan skada orsakats av Hjerta Invest uppsåt eller grova oaktsamhet.

17. Uppsägning

Endera parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande trettio (30) Bankdagar efter det att part till motparten avsänt uppsägningen i vanligt brev. Kund kan även säga upp Avtalet elektroniskt genom att logga in på Hjerta Invest handelsplattform och välja avslut av engagemang varvid Avtalet upphör att gälla trettio (30) Bankdagar efter det att uppsägningen har bekräftats av Hjerta Invest. Vid Avtalets upphörande skall parterna

genast reglera samtliga sina förpliktelser enligt Avtalet. Avtalet gäller dock i tillämpliga delar intill dess part fullgjort samtliga sina åtaganden gentemot motparten.

Oavsett vad som sagts i föregående stycke får part säga upp Avtalet med omedelbar verkan, om motparten väsentligen brutit mot Avtalet. Varje avtalsbrott där rättelse trots uppmaning om detta inte snarast möjligt vidtagits, skall anses som ett väsentligt avtalsbrott. Hjerta Invest har rätt att utan föregående underrättelse helt eller delvis omedelbart avbryta tillhandahållandet av sina investeringstjänster till Kunden, om det föranleds av Finansiella Instruments rättsliga ställning eller andra restriktioner i Sverige eller annat land, om Kunden väsentligt brutit mot lagkrav, dessa villkor eller åtagande enligt annat avtal med Hjerta Invest eller andra bolag inom Koncernen, eller om Kunden blivit försatt i konkurs, ansökt om skuldsanering, vid utmätning befunnits sakna tillgångar att betala sina skulder eller inställt sina betalningar eller kan antas vara på sådant obestånd att betalningar inte blir rätteligen erlagda.

Hjerta Invest förbehåller sig även rätten att avsluta Kundkonto och säga upp detta Avtal till omedelbart upphörande under förutsättning att inga tillgångar finns eller har funnits på Kundkontot under de föregående 30 kalenderdagar från dagen för uppsägning samt att ingen aktivitet har förekommit på Kundkontot under motsvarande tidsperiod.

Vid Avtalets upphörande skall Hjerta Invest till Kunden utlämna/överföra samtliga Kundens hos Hjerta Invest förvarade Finansiella Instrument respektive utbetala Kundens likvida medel under förutsättning att detta är förenligt med lag.

Avseende likvida medel skall dessa utbetalas till det bankkonto (i Kundens namn) som Kunden har anmält till Hjerta Invest.

Avseende Finansiella Instrument skall Kunden lämna anvisningar till Hjerta Invest om utlämnande/överföring snarast möjligt och senast inom sextio (60) kalenderdagar efter den dag Avtalet upphört att gälla. Om anvisningar inte lämnats eller utlämnande/överföring inte kan ske, får Hjerta Invest på sätt som Hjerta Invest finner lämpligt, på betryggande sätt och på bekostnad av Kunden, söka överföra de Finansiella Instrumenten till Kunden. Om detta inte är möjligt får Hjerta Invest på sätt som Hjerta Invest finner lämpligt försälja eller på annat sätt avveckla de Finansiella Instrumenten.

18. Ändring av de Allmänna Villkoren

Hjerta Invest har rätt att ändra dessa Allmänna Villkor. Hjerta Invest är endast skyldigt att meddela Kunden om betydande förändringar av villkoren. Sådan ändring skall ha verkan gentemot Kunden från och med trettionde (30) kalenderdagen efter det att Hjerta Invest till Kunden avsänt meddelande om ändringen. Om Kunden inte godtar ändringen har han rätt att inom nämnda tid uppsäga Avtalet till upphörande utan iakttagande av i Avtalet nämnd uppsägningstid.

19. Risker

Hjerta Invest påminner Kunden om att handel med Finansiella Instrument är förknippad med risker, vilka mer ingående beskrivs i den risk-information som Hjerta Invest tillhandahåller Kunden.

Kunden måste vara införstådd med att:

- placering och andra positioner i Finansiella Instrument sker på Kundens egen risk;
- Kunden noga måste sätta sig in i de regler som gäller för handel med Finansiella Instrument, inklusive dessa Allmänna Villkor samt
- Produktinformation;
- vid handel med Finansiella Instrument måste Kunden kontrollera affärsbekräftelse (såsom avräkningsnota m.m.) och annan rapportering avseende Kundens placeringar samt omgående reklamera eventuella fel till Hjerta Invest;
- Kunden fortlöpande måste bevaka värdeförändringar på innehav av och positioner i Finansiella Instrument;
- Kunden själv skall initiera de åtgärder som erfordras för att minska risken för förluster på egna placeringar eller andra positioner;
- investeringar på de marknader som bolag inom Hjerta Invest-gruppen gör är förenade med väsentligt högre risker än motsvarande investeringar
- på etablerade västeuropeiska marknader;
- historisk avkastning är ingen garanti för framtida avkastning. De pengar som placeras i Finansiella instrument kan både öka och minska i värde och
- det är inte säkert att du får tillbaka hela det investerade kapitalet.

20. Ångerrätt

Kunden har rätt att säga upp Avtalet inom fjorton (14) dagar från den dag Avtalet ingicks. Ångerrätten gäller enbart det inledande Avtalet och inte de

enskilda avtal, tjänster, betalningar, transaktioner, överföringar, uttag eller motsvarande som genomförts innan ångerrätten utövas.

Om Kunden ångrar sig har Hjerta Invest rätt till ersättning för den avtalade tjänsten för den tid Kunden utnyttjat tjänsten och för kostnader fram till dess ångerrätten utnyttjas. För att utöva ångerrätt skall Kunden meddela Hjerta Invest per brev. Avseende överföring av Finansiella Instrument och likvida medel, se punkten 17 ovan.

21. Överlåtelse

Kunden samtycker till att Hjerta Invest får överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt ingånget Avtal till annat bolag i Hjerta Invest-gruppen. Kunden kommer att få underrättelse inför sådan överlåtelse. Kunden äger inte överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan utan Hjerta Invest skriftliga godkännande före överlåtelser.

22. Tillämplig lag

Svensk rätt skall äga tillämplighet på Avtalet. Tvist i anledning av Avtalet skall avgöras av svensk allmän domstol.

23. Skatter m.m.

Hjerta Invest tillhandahåller inte skatterådgivning. Kunden uppmanas att i stället kontakta sin skatterådgivare eller Skatteverket för aktuell information (www.skatteverket.se) om t.ex. deklaration, avdrag och kvittning.

Kunden ansvarar själv för skatter och andra avgifter som eventuellt skall erläggas enligt svensk eller utländsk lag med avseende på Uppdrag som Hjerta Invest utför för Kundens räkning enligt detta Avtal, såsom t.ex. preliminärskatt, utländsk källskatt och kupongskatt på utdelning. Hjerta Invest kan, till följd av svensk eller utländsk lag, myndighetsföreskrift eller beslut, eller Hjerta Invest avtal med svensk eller utländsk myndighet vara skyldig att för Kundens räkning vidtaga rapportering och andra åtgärder beträffande skatt grundat på utdelning/ränta/avyttring avseende Kundens Finansiella Instrument.

Det åligger Kunden att tillhandahålla den information, inkluderande undertecknande av handlingar, som Hjerta Invest bedömer vara nödvändig för att fullgöra sådan skyldighet.

Om Hjerta Invest till följd av skyldighet enligt stycket ovan för Kundens räkning erlagt skatt äger Hjerta Invest gottgöra sig motsvarande belopp via Kundens Kundkonto på sätt som anges i avsnitt 4.2 ovan.

24. Redovisning

Hjerta Invest slutredovisar utförda Uppdrag genom affärsbekräftelse om annat inte är särskilt överenskommet. Redovisning avseende Finansiella Instrument respektive likvida medel registrerade för Kundens räkning i enlighet med dessa Allmänna Villkor lämnas minst en gång per år, såvida inte en sådan översikt har tillhandahållits Kunden i något annat regelbundet utdrag.

25. Kunds uppgiftsskyldighet

Det åligger Kunden att på begäran av institutet lämna den information, inkluderande skriftliga handlingar, som institutet bedömer vara nödvändig för att fullgöra de skyldigheter som åligger institutet enligt detta avtal eller som följer av tillämplig EU-förordning, lag, föreskrifter, allmänna rättsprinciper, eller regelverk hos utförandeplats, värdepapperscentral eller central motpart (CCP).

Om Kunden trots Hjerta Invests uppmaning inte lämnar begärd information, har Hjerta Invest rätt att säga upp avtalet med omedelbart upphörande enligt avsnitt 17.

26. Elektronisk kommunikation

Viss kommunikation med Kunden sker elektroniskt via e-post till av Kunden angiven e-postadress eller via annan elektronisk kommunikation som Kunden meddelat Hjerta Invest.

I det fall det inte är möjligt för Hjerta Invest att kontakta Kunden via elektronisk kommunikation eller i det fall Hjerta Invest saknar kontaktuppgifter till Kunden som möjliggör elektronisk kommunikation kommer Kunden att kontaktas med brev till Kundens folkbokföringsadress eller annan adress som Kunden meddelat Hjerta Invest.

27. Behandling av personuppgifter och utlämnande av uppgift till annan

Personuppgifter behandlas i enlighet med Dataskyddslagstiftningen.

Hjerta Invest är personuppgiftsansvarig för Personuppgifter om dig som behandlas av Hjerta Invest enligt detta Avtal samt uppdrag relaterade till Avtalet.

Hjerta Invest kommer att behandla Kundens Personuppgifter (såväl uppgifter lämnade av Kunden själv som sådana uppgifter som kan komma att inhämtas från annat håll t.ex. från offentliga register) i den utsträckning som krävs för förberedelse, administration och fullgörande av detta Avtal samt uppdrag relaterade till Avtalet. Personuppgifter behandlas också i den utsträckning som krävs för fullgörande av Hjerta Invest rättsliga förpliktelser.

Hjerta Invest behandlar även personuppgifter som lämnas i samband med användningen av Hjerta Invest kommunikationskanaler (t.ex. användning av internet och mobillösning) samt webbplats. När uppdrag lämnas via telefon behandlas personuppgifter genom inspelning.

Ytterligare information om Hjerta Invests behandling av personuppgifter framgår av Hjerta Invests integritetspolicy som finns på Hemsidan.

28. Information om Legal Entity Identifier (LEI)

Legal Entity Identifier (LEI) är en global identifieringskod för företag och andra organisationer som har introducerats på G20-ländernas initiativ. Enligt gällande EU-reglering ska juridiska personer som handlar med Finansiella Instrument ha en LEI kod. Om sådan kod inte finns får institutet inte utföra transaktionen åt Kunden. Banker och värdepappersbolag kommer därför kräva att företag, föreningar, stiftelser samt i en del fall enskilda firmor m.fl. har en LEI för att kunna göra en värdepapperstransaktion.

Den Kund som behöver skaffa en LEI kan vända sig till någon av de leverantörer som finns på marknaden. Via denna länk hittar du godkända institutioner för det globala LEI-systemet https://leieuropa.eu/sv/?gad_source=1&gclid=EAlaQobChMlu7Hom425ggMV9w8GAB2qHQb3EAAyASAAEgKg9fD_Bw.

Mer information om kravet på en LEI finns bl.a. på Finansinspektionens hemsida <https://www.fi.se/sv/marknad/rapportering/transaktioner-mifid2-mifir/fragor-och-svar-om-lei-koder/www.fi.se>.

29. Allmänna Villkor för Handel med Finansiella Instrument – Svensk Värdepappersmarknad

De vid var tid gällande Allmänna Villkor för Handel med Finansiella Instrument utfärdade av Svensk Värdepappersmarknad är inkorporerade i de Allmänna Villkoren och utgör del av Ditt Avtal med Hjerta Invest och finns alltid tillgängliga genom Hjerta Invest och Hemsidan. De finns även tillgängliga på www.svenskvardepappersmarknad.se. Vid eventuell motstridighet skall reglerna i dessa Allmänna Villkor gälla före reglerna i Allmänna Villkor för Handel med Finansiella Instrument utfärdade av Svensk Värdepappersmarknad.

Dessa Allmänna villkor träder i kraft den 1 Mars 2024.

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 5 § 4 c i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden (LVM) 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 LVM, 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

1.1.1 Hjerta Invest tillhandahåller investeringstjänster till privatpersoner och företag.

1.1.2 Hjerta Invest är ett särskilt firmanamn 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.

1.1.3 Hjerta Invest bedriver del av verksamheten genom ett flertal anknutna ombud med vilka avtal träffats enligt 1 kap. 5 § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden.

2 Erbjudande, avgifter och produktutbud

2.1.1 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 och portföljförvaltning, är att kunden innehar ett investeringssparkonto ("ISK") eller värdepappersdepå ("Depån"). Depån ingår som en grundläggande komponent i varje Erbjudande. Varje Erbjudande är förenat med olika avgifter och villkor.

2.1.2 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.

2.1.3 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**3.1 Investeringsrådgivning**

3.1.1 Hjerta Invest tillhandahåller enbart icke-oberoende investeringsrådgivning. Detta innebär att de investeringsråd Hjerta Invest tillhandahåller, via anknutna ombud, är baserat 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 Invest kommer således endast att föregås av en analys av de Finansiella instrument som ingår i Produktutbudet för det Erbjudande som kunden valt.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.1.4 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.

3.1.5 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.

3.1.6 Kunden är införstådd med att investeringar i och handel med Finansiella instrument och andra besläktade instrument är förenade med risk för förlust, både av avkastning och av det kapital som investerats. 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.

3.1.7 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.

3.2 Hjerta Invest tillhandahåller inte försäkringsdistribution

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

3.3 Generellt om Rådgivning

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.3.3 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. Hjerta Invest tar heller inte ansvar den aktör som har tillhandahållit sådan information till Hjerta Invest.

3.3.4 Hjerta Invest är inte motpart till kunden vid handel med Finansiella instrument.

3.3.5 För mer detaljerad information om hur Hjerta Invest utför order hänvisas Kunden till bilagan "Riktlinjer avseende mottagande och vidarebefordran av order".

4 Rådgivning till personer med hemvist utanför Sverige

4.1.1 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.

4.1.2 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.

4.1.3 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

5.1.1 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

6.1.1 Hjerta Invest kategoriserar samtliga kunder som icke-professionella. Kategoriseringen innebär att Kunden åtnjuter den högsta nivån på kundskydd avseende Rådgivning och kundinformation.

7 Avgifter och provisioner

7.1.1 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.

7.1.2 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.

7.1.3 Hjerta Invest kan komma att ta emot provisioner från produktleverantörer inom eller utom Koncernen. Returprovisionerna varierar mellan olika produkter. Översikten över kundens mottagna provisioner finns tillgängliga via kundens inloggning på Hjerta Invests hemsida.

8 Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

8.1.1 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.

8.1.2 Om Hjerta Invest inte erhåller tillräcklig information om kunden 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.

8.1.3 Hjerta Invest 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.

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

8.1.5 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. En uppsägning kan avse vissa eller samtliga investeringstjänster. Hjerta Invest kan i samband med en sådan uppsägning enligt lag vara förhindrat att tillåta kunden att disponera över de värdepapper eller likvida medel som Hjerta Invest håller för kundens räkning.

9 Utlämnande av uppgift till annan

9.1.1 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.

9.1.2 Hjerta Invest kan, till följd av svensk/utländsk lag, svensk/utländsk myndighetsföreskrift eller beslut och/eller Hjerta Invests avtal med svensk/utländsk myndighet, handelsregler eller avtal/villkor för visst Finansiellt instrument, vara skyldigt 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.

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

10.1.2 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.

10.1.3 Personuppgifter behandlas av Hjerta Invest för administration och fullgörande 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.

10.1.4 Ytterligare information om Hjerta Invests behandling av personuppgifter framgår av ECFS:s integritetspolicy (som även omfattar de anknutna ombuden via Hjerta Invests behandling av personuppgifter) som finns publicerad på Hjerta Invests hemsida.

11 Intressekonflikter

11.1.1 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.

11.1.2 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 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 anknuten ombud till Hjerta Invest.

11.1.3 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.

11.1.4 För hantering av intressekonflikter i övrigt har ECFS:s styrelse antagit "Riktlinjer för hantering av intressekonflikter", vilka Hjerta Invests verksamhet följer för att på bästa möjliga sätt tillvarata kundens intresse.

12 Begränsning av Hjerta Invests ansvar

12.1.1 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 oaksamt eller uppsåttligt vid Rådgivning eller vid utförande av uppdrag.

12.1.2 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.

12.1.3 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 anlåtits efter instruktion eller krav från kunden tar Hjerta Invest inte på sig något ansvar för eventuella fel eller avtalsbrott.

12.1.4 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.

12.1.5 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.

12.1.6 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

13.1.1 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.)

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

14 Uppsägning av allmänna villkor

14.1.1 Parterna har rätt att när som helst skriftligen säga upp Avtalet. Vid uppsägning upphör dessa Allmänna villkor att gälla trettio (30) 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.

14.1.2 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

15.1.1 Hjerta Invest har rätt att ändra bestämmelser i dessa Allmänna villkor. Väsentliga ändringar har verkan gentemot Kunden från och med trettionde (30) 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.

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

15.1.3 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 (30) kalenderdagar innan överlåtelsen genomförs.

15.1.4 I det fall kunden motsätter sig en överlåtelse enligt 15.1.3 har kunden rätt att omedelbart frånträda ingångna avtal mellan parterna.

16 Språk och kommunikation

16.1.1 Det språk som tillämpas i all kommunikation gentemot kunder är svenska. De kommunikationskanaler som ska brukas mellan Hjerta Invest och kunden är telefon, post, epost och Hjerta Invests hemsida. Vid sändande och mottagande av order är kommunikationsmetoderna mellan Hjerta Invest och kunden fysiskt möte, telefon eller e-post.

16.1.2 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.

16.1.3 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.

16.1.4 Meddelande som avsänts av Hjerta Invest med rekommenderat brev eller vanligt brev ska anses ha nått kunden senast femte (5) Bankdagen efter avsändandet, om brevet sänts till en av kunden angiven adress.

16.1.5 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.

16.1.6 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.

16.1.7 Kunden ska i enlighet med vad som framgår av punkten 4.1.2 ovan till Hjerta Invest skriftligen anmäla förändringar avseende skattehemvist.

17 Inspelning av kundsamtal

17.1.1 Hjerta Invest kan komma att spela in telefonsamtal med Kunden samt spara dem i enlighet med lagkrav. Hjerta Invest spelar in och bevarar telefonsamtal som leder till eller kan leda till en transaktion. Kopior av inspelade samtal kommer att finnas tillgängliga på begäran under en period på minst fem år. Kunden har rätt att på begäran få ta del av inspelade samtal. I det fall kunden inkommer med begäran om att utöva rätten till tillgång till information fler än en gång hos Hjerta Invest kan Hjerta Invest ta ut en skäligen avgift för att hantera de administrativa kostnader som uppkommer vid hantering av begäran.

Hjerta Invest kan komma att inhämta personuppgifter genom inspelning av telefonsamtal. Hjerta Invest inhämtar dessa uppgifter för att dokumentera kundärenden och vad som har överenskommit under samtal.

18 Tillämplig lag och tvistlösning

18.1.1 Tolkning och tillämpning av dessa Allmänna villkor ska ske enligt svensk rätt.

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

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

1. Tillstånd och anknutna ombud

East Capital Financial Services ("ECFS") står under tillsyn av Finansinspektionen ("FI"). FI är en myndighet som bl.a. övervakar företag på finansmarknaden.

ECFS har tillstånd från FI att bedriva värdepappersrörelse enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden.

Hjerta Invest är en bifirma till ECFS som har ett flertal anknutna ombud ("Anknutna ombud") som bedriver finansiell verksamhet, huvudsakligen investeringsrådgivning, på ECFS:s tillstånd, se rubriken "Anknutna ombud" nedan för ytterligare information. De Anknutna ombud som vid var tid är anslutna till Hjerta Invest redovisas på Hjerta Invests hemsida samt i en informationsbilaga som på begäran kan tillhandahållas kunden. Varje Anknutet ombud är skyldigt att tillhandahålla kunden en särskild informationsbilaga som redovisar specifika uppgifter om det Anknutna ombudet. Hjerta Invest och Anknutna ombud benämns nedan gemensamt "Hjerta Invest".

Värdepappersrörelse

Med värdepappersrörelse avses verksamhet som består i att yrkesmässigt tillhandahålla investeringstjänster eller utföra investeringsverksamhet (enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden).

ECFS:s värdepappersrörelse innefattar i följande tillstånd enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden:

- mottagande och vidarebefordran av order i fråga om ett eller flera finansiella instrument
- utförande av order avseende finansiella instrument på kunders uppdrag
- portföljförvaltning avseende finansiella instrument
- investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument
- förvara finansiella instrument för kunders räkning och ta emot medel med redovisningsskyldighet

FI ska på begäran upplysa klienter och andra intressenter om ECFS:s tillstånd att tillhandahålla finansiella tjänster. Bolagsverket registrerar de anknutna ombuden i Näringslivsregistret. För kontroll/frågor, vänligen kontakta FI respektive Bolagsverket.

Finansinspektionen

Postadress: Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress: Brunnsgatan 3, Stockholm

Hemsida: www.fi.se
E-post: finansinspektionen@fi.se
Telefon: 08-787 80 00
Fax: 08-24 13 35

Bolagsverket

Allmän adress: Bolagsverket, 851 81 Sundsvall

Hemsida: www.bolagsverket.se
E-post: bolagsverket@bolagsverket.se
Telefon: 060-18 40 00
Fax: 060-12 98 40

2. Anknutna ombud

Anknutna ombud har rätt att, för ECFS:s räkning (I) marknadsföra s.k. investerings- eller sidotjänster, (II) ta emot eller vidarebefordra instruktioner eller order avseende investeringstjänster eller finansiella instrument och (III) tillhandahålla investeringsrådgivning till kund avseende dessa instrument eller tjänster.

Hjerta Invest är ansvarigt för ren förmögenhetsskada som Anknutna ombud genom den verksamheten, som bedrivs på ECFS:s tillstånd, uppsåtligt eller av oaksamhet orsakar kunden.

3. Anslutning till Insuresec

Samtliga verksamma rådgivare hos Hjerta Invest är licensierade av Insuresec AB.

4. Avgifter och provisioner

Senast i samband med rådgivningstillfället men innan kunden gett en order eller ingått avtal om portföljförvaltning tillhandahålls kunden information om samtliga avgifter och kostnader som kommer att belasta kunden till följd av investeringen eller portföljförvaltningen.

Vid var tid gällande avgifter framgår av bilagan "Information om

Erbjudande och avgifter". Bilagan tillhandahålls kunden i samband med ingåendet av detta avtal mellan Hjerta Invest och kunden 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.

Utöver avgifter till Hjerta Invest tillkommer avgifter i produkter som kunden erhåller råd om. 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 placeringens genomförande samt i den rådgivningsdokumentation som upprättas i anslutning till rådgivningen.

För de fall Hjerta Invest tar emot provisioner kommer kunden att tillgodoräknas dessa inom rimlig tid efter att de mottagits av Hjerta Invest. Returprovisionerna varierar mellan olika produkter. Översikten över kundens mottagna provisioner finns tillgängliga på kundens inloggning på Hjertas hemsida.

5. Språk och kommunikationsmetoder

Det språk som tillämpas i all kommunikation gentemot Hjerta Invests kunder är svenska. Vissa avtalstexter som härrör från en extern samarbetspartner kan dock vara på engelska. Vid marknadsföring av finansiella produkter och tjänster följer Hjerta Invest Marknadsföringslagen (2008:486).

De kommunikationskanaler som ska brukas mellan Hjerta Invest och kunderna är telefon, post, e-post och Hjerta Invests hemsida inkluderande Hjerta Invests webbaserade kundportal. Vid sändande och mottagande av order är kommunikationsmetoderna mellan Hjerta Invest och kunderna fysiska möten och e-post. Information av allmän karaktär som ej är knuten till kunden personligen publiceras på Hjerta Invests hemsida, vilket kunden samtycker till i samband med att kunden ingår avtal med Hjerta Invest. För information om och från Hjerta Invest, besök gärna vår hemsida www.hjertainvest.se

Hjerta Invest vidarebefordrar inte köp- eller säljorder som lämnats av kund genom e-postmeddelande utan att Hjerta Invest först motringer via telefon för att bekräfta ordern.

Hjerta Invests kontorstider är helgfri vardag 09:00 – 17:00.

6. Klagomålshantering

Vid missnöje skall aktuell investeringsrådgivare underrättas snarast möjligt. I händelse av att investeringsrådgivaren inte kan erbjuda en tillfredställande lösning kan klagomålet framföras skriftligen till Hjerta Invests klagomålsansvarige (se www.hjertainvest.se för aktuella kontaktuppgifter).

Hjerta Invests klagomålsansvarige besvarar klagomål snarast möjligt. Kan ett klagomål inte besvaras inom 14 dagar lämnas information om handläggningstid.

Kvarstår missnöje efter beslut från 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) eller av Allmän domstol. ARN handlägger inte ärenden som kräver muntlig bevisföring.

7. Ansvarsförsäkring

Kund som drabbas av ren förmögenhetsskada kan rikta krav mot Hjerta Invest. Det finns också möjlighet att rikta krav på ersättning mot Hjerta Invests försäkringsgivare. Hjerta Invests aktuella försäkringsgivare går att återfinna på Hjerta Invest hemsida. Om krav på ersättning riktas direkt mot försäkringsgivaren måste kravet framställas till försäkringsgivaren så snart som möjligt, dock senast inom tolv månader, efter det att skadan uppstått.

Hjerta Invest har ansvarsförsäkring via försäkringsgivare för samtliga tillståndspliktiga verksamheter. Försäkringen täcker de tjänster som Anknutna ombud tillhandahåller kunder på ECFS:s tillstånd.

8. Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter framgår av informationen längst ned på denna sida.
E-post: info@hjertainvest.se