

izave



ALLMÄNNA VILLKOR FÖR IZAVE TJÄNSTER

(Version per 170211)

INLEDNING

Mellan å ena sidan "Kunden" och å andra sidan iZave AB ("iZave") organisationsnummer 556677-0391, Engelbrektsgränd 7, 114 32 Stockholm, ingås härmed avtal om investeringstjänster med följande villkor. Dessa ALLMÄNNA VILLKOR FÖR IZAVE INVESTERINGSTJÄNSTER inklusive bilagor (nedan benämnt "Avtalet") gäller för alla de tjänster som iZave tillhandahåller såvida det inte framgår av sammanhanget att en viss bestämmelse endast gäller en viss tjänst, eller att något annat annars följer av sammanhanget, t.ex. genom att Kunden tecknar ett separat depåavtal med iZave AB. .

DEFINITIONER

Med "Bankdag" avses dag i Sverige som inte är söndag eller allmän helgdag eller som vid betalning av skuldebrev är likställd med allmän helgdag.

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

1. IZAVE VERKSAMHET

iZave är ett svenskt rådgivningsföretag inom spar- och trygghetslösningar. iZave erbjuder privatpersoner och företag hjälp med finansiell planering. Det innebär att iZave erbjuder Kunden hjälp med att samordna pensioner, placeringar, försäkringslösningar, juridik och/eller att hantera skatt. iZave erbjuder rådgivning i på antal områden och dess rådgivare är därför specialiserade till ett eller flera verksamhetsområden.

iZave har tillstånd att bedriva diskretionär portföljförvaltning avseende finansiella instrument. Det innebär bland annat att iZave kan erbjuda Kunden att investera i fonder som förvaltas av iZave.

iZave har även tillstånd att lämna rådgivning till Kunden avseende investeringar i finansiella instrument.

iZave har vidare tillstånd att förvara finansiella instrument för Kundens räkning och erbjuder därför sina Kunder depåförvaring av finansiella instrument.

iZave rådgivning är fristående. Det innebär att iZave ger råd dels om produkter och tjänster som tillhandahålls av företaget med vilka iZave har avtal och dels om produkter och tjänster som tillhandahålls av iZave. iZave fristående rådgivning är inte baserad på s.k. opartisk analys enligt 5 kap. 4 § andra stycket lagen (2005:405) om försäkringsförmedling. Det innebär i praktiken att iZave ska säkerställa att de råd som ges till Kunden är lämpliga för Kunden vid tidpunkten för rådgivningen, men inte nödvändigtvis att de råd som ges till Kunden har föregåtts av en analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden.

iZave har samarbete med följande företag/företags försäkringsbolag; Agura Life Irland, Alecta, AMF, Danica, Folksam, Länsförsäkringar, SPP. iZave har även avtal med följande företag; Aktie-Ansvar, Carnegie, Cicero, Erik Penser, Garantum Fondkommission AB, Fondab, MFEX, Naventi, SIP Nordic och Strukturinvest.

iZave är inte motpart till Kunden vid handel med finansiella instrument och inte heller avtalspart i försäkringar som tecknas av kunden. Kundens order vidarebefordras normalt via brev för placering eller utförande och vidarebefordran sker så snart som möjligt efter det att fullständiga uppgifter har inhämtats och kontrollerats. Kunden informeras om att detta kan medföra att order inte placeras eller utförs samma dag som den lämnas.

iZave AB har tillstånd av Finansinspektionen att bedriva försäkringsförmedling i form av:

- ♦ förmedling av försäkringar i samtliga livförsäkringsklasser, och
- ♦ förmedling av olycksfalls- och sjukförsäkringar

iZave AB har tillstånd av Finansinspektionen att bedriva värdepappersrörelse och försäkringsförmedling i form av:

- ♦ mottagande och vidarebefordran av order i fråga om ett eller flera finansiella instrument,
- ♦ utförande av order avseende finansiella instrument på kunders uppdrag,
- ♦ diskretionär portföljförvaltning avseende finansiella instrument,
- ♦ investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument,
- ♦ förvara finansiella instrument för kunders räkning och ta emot medel med redovisningsskyldighet,
- ♦ förmedling av försäkringar i samtliga livförsäkringsklasser,
- ♦ förmedling av olycksfalls- och sjukförsäkringar, och
- ♦ vara registrerad som förvaltare av fondandelar.

iZave AB agerar som anknutet ombud för iZave AB och erbjuder investeringsrådgivning till kund avseende finansiella instrument, samt mottagande och vidarebefordran av order i fråga om finansiella instrument.

iZave AB bedriver diskretionär förvaltning. Det innebär att iZave AB kan erbjuda Kunden att bl.a. investera i fonder förvaltade av iZave AB. iZave AB tillhandahåller även iZave Depå.

iZave AB ansvarar för ren förmögenhetsskada som det anknutna ombudet genom sin verksamhet uppsåtligt eller av ren oaktsamhet vållar Kunden.

För kontroll av tillstånd, kontakta Finansinspektionen.

iZave AB är registrerat hos Bolagsverket. För kontroll, kontakta Bolagsverket.

iZave AB är anslutet till Insuresec AB. För kontroll, kontakta Insuresec AB.

iZave AB är anslutet till SwedSec Licensiering AB.

För kontroll, kontakta SwedSec Licensiering AB.

iZave AB agerar som anknutet ombud för iZave AB.

2. KUNDENS UPPLYSNINGS- OCH UNDERSÖKNINGSPLIKT SAMT ANSVAR FÖR BESLUT

2.1 Enligt punkten 1 i Avtalet ("iZave verksamhet") skall iZave lämna Kunden investeringsråd enligt vad iZave anser vara lämpligt för Kunden vid tidpunkten för rådgivningen.

2.2 Kunden är införstådd med att investeringar i och handel med finansiella instrument och andra beslättrade instrument är förenade med risk för förlust. Det investerade kapitalet kan såväl öka som minska i värde. Värdet på finansiella instrument är avhängigt av utvecklingen på de finansiella marknaderna. Historisk värdeutveckling ger inte nödvändigtvis någon vägledning om framtida värdeutveckling på finansiella instrument. För mer detaljerad information om olika finansiella instrumentens egenskaper och den risk som följer av handel med de olika instrumenten hänvisas till bilagan "Information om egenskaper och risker avseende finansiella instrument".

2.3 Kunden skall tillhandahålla den information som iZave efterfrågar för att iZave skall kunna bedöma vilka investeringsprodukter som är lämpliga för Kunden vid rådgivningstillfället samt för att iZave skall kunna verkställa de beslut som fattats avseende investeringsprodukter. Om iZave anser att viss investeringsprodukt vid rådgivningstillfället inte passar Kunden skall Kunden underrättas om att så är fallet.

2.4 Om iZave inte får efterfrågad information är iZave förhindrade enligt lag att ge investeringsråd. I det fall iZave inte får efterfrågad information skall Kunden informeras om denna omständighet.

2.5 Kunden skall utan dröjsmål informera iZave om det sker förändringar hos Kunden i förhållanden till den information som Kunden tidigare har lämnat till iZave.

2.6 Alla affärer eller transaktioner som Kunden genomför, eventuellt efter att ha erhållit rådgivning från iZave, sker efter Kundens egen bedömning och Kundens eget beslut och på Kundens risk. iZave har inget ansvar för rådgivningen om Kunden avviker – helt eller delvis – från de råd som iZave har gett. iZave tar heller inget ansvar för den kort- eller långsiktiga värdeutvecklingen av de investeringsbeslut som Kunden tar på grundval av de råd iZave har gett Kunden.

2.7 Ekonomiska analyser och prognoser, prospekt på produkter och tjänster, kurs- och marknadsinformation etc. som iZave vidarebefordrar till Kunden är vanligtvis framställda av andra aktörer än iZave. iZave är endast förmedlare av sådan information. Informationen förmedlas till Kunden som en service. iZave tar inget ansvar för eventuella fel i externt producerad information och material och eventuella förluster som Kunden kan drabbas av som en följd därav. Ansvar följer heller inte för den aktör som har tillhandahållit sådan information till iZave. Eftersom externt producerad information kan omfattas av upphovsrätt eller andra begränsningar får Kunden inte bearbeta, mångfaldiga eller vidarebefordra sådan information.

2.8 Kunden är ansvarig för att själv följa utvecklingen av aktuella kurser, aktuell marknadsinformation och dylikt för att värdera om en order skall ändras eller annulleras. iZave 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. iZave 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.

iZave ansvar för att råd som lämnas till Kunden är lämpliga är avgränsat till tidpunkten för rådgivningen. Det innebär att iZave inte åtar sig eller ansvarar för att vid senare tidpunkt utvärdera lämpligheten i lämnade råd, och inte heller att vid behov på eget initiativ kontakta Kunden i syfte att lämna nya råd eller att utvärdera befintliga placeringar.

2.9 iZave är inte motpart till Kunden vid handel med finansiella instrument och inte heller avtalspart i försäkringar som tecknas av Kunden.

För mer detaljerad information om hur iZave utför order hänvisar iZave Kunden till bilagan "Riktlinjer för utförande och placering av order". Genom undertecknande av detta Avtal godkänner Kunden iZave "Riktlinjer för utförande och placering av order". Sådant godkännande gäller till dess Bolagens riktlinjer för utförande av order ändras, då nytt godkännande från Kunden skall inhämtas.

3. RÅDGIVNING TILL PERSONER MED HEMVIST UTANFÖR SVERIGE

3.1 Bolaget tillhandahåller inte investeringsrådgivning och försäkringsförmedling till fysiska eller juridiska personer som har sin skatterättsliga hemvist, är bosatta eller på annat sätt permanent vistas utanför Sverige, på så sätt att Bolaget genom att tillhandahålla rådgivning riskerar att;

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

3.2 Kunden ska senast i samband med att kundrelationen med Bolaget 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.

3.3 Bolaget tillhandahåller inte under några omständigheter tjänster till personer som är att anse som "U.S. Person".

4. BEGRÄNSNING AV ÅTAGANDEN OCH FÖRHÅLLANDE TILL ANDRA AVTAL

4.1 iZave 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 skall gälla före dessa allmänna villkor.

5. KUNDKATEGORISERING

5.1 Enligt lagen om värdepappersmarknaden skall samtliga Kunder som utnyttjar iZave investeringsrådgivning kategoriseras som Icke-professionell Kund, Professionell Kund, Självvald professionell Kund alternativt Jämbördiga motpart. iZave skall underrätta Kunden om den Kundkategori som Kunden delats in i. Sådan underrättelse skall även ske om iZave har kategoriserat Kunden på nytt.

5.2 iZave kategoriserar samtliga Kunder som Ickeprofessionella. Kategoriseringen innebär att Kunden tilldelas det starkaste investerarskyddet enligt lag.

5.3 För detaljerad information om hur iZave Kundkategorisering sker hänvisas till bilagan "Information om Kundkategorisering och kriterier för byte av kategori". Genom undertecknande av dessa allmänna villkor godkänner Kunden iZave "Information om Kundkategorisering och kriterier för byte av kategori".

6. AVGIFT OCH ERSÄTTNING

6.1 iZave rekommenderar produkter som är anpassade till rådgivning. En del av avgiften för varje produkt finns till för att finansiera rådgivningen.

6.2 Kunden får information om varje rekommenderad produkts avgift och ersättning till iZave vid upphandling. Informationen redovisas innan avtal ingås i; dokumentation av rådgivning, offert, broschyr, prospekt, villkor, teckningsmaterial, annat tillhörande material och/eller bilagan "Information om iZave och dess tjänster m.m."; som är en del av dessa allmänna villkor.

6.3 Kunden betalar avgiften för den produkt som Kunden väljer att använda sig av. Avgiften betalas direkt till det bolag som tillhandahåller produkten.

6.4 Efter att Kunden har betalt för en produkt avstår produktbolaget en del av sin intäkt till förmån för iZave. Denna ersättning utbetalas initialt i form av engångsersättning och/eller kontinuerlig i form av beståndsansättning.

7. ÅTGÄRDER MOT PENNINGTVÄTT OCH FINANSIERING AV TERRORISM

7.1 Innan ett affärsförhållande inleds är iZave, i enlighet med lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, skyldigt att kontrollera Kundens identitet och ställa frågor till Kunden rörande Kundens syfte med affärsförhållandet och Kundens transaktioner för att kunna göra en bedömning av risken för att iZave tjänster utnyttjas för penningtvätt och/eller finansiering av terrorism.

7.2 Om iZave inte kan kontrollera Kundens identitet eller om Kunden inte kan lämna en tillfredsställande förklaring till syftet med affärsförhållandet och Kundens transaktioner får iZave inte inleda ett affärsförhållande med Kunden eller utföra någon tjänst för Kundens räkning.

7.3 iZave är enligt EUs sanktionsförordningar förbjudet att inleda affärsförhållande med personer som finns på EUs sanktionslista. Något affärsförhållande inleds därför inte förrän iZave har kontrollerat att Kunden inte finns på EU:s sanktionslistor.

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

8. UTLÄMNANDE AV UPPGIFT TILL ANNAN, PERSONUPPGIFTER M.M.

8.1 Samtliga investeringsrådgivare, administratörer och personer i beslutande positioner inom iZave 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 punkterna 8.2-8.3 nedan.

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

8.3 Kunden är införstådd med att iZave kommer att använda Kundens personuppgifter (såväl av Kunden själv lämnade uppgifter som

sådana uppgifter som kan komma att inhämtas från annat håll) i den utsträckning det krävs för att: fullgöra Avtalet, fullföra uppdrag relaterade till Avtalet, fullgöra iZave rättsliga skyldigheter samt för att informera Kunden om regeländringar, värdepapper och produkter m.m. med anknytning till detta Avtal. Kunden är även införstådd med att iZave kan komma att använda Kundens personuppgifter för ändamål som avser direktmarknadsföring.

8.4 Kunden har rätt att när som helst återkalla sitt samtycke enligt ovan. Kunden är medveten om att ett återkallande av samtycke medför att iZave eventuellt inte kan leverera de avtalade produkterna till Kunden och att Avtalet därför kan komma att sägas upp av iZave.

8.5 Kunden har rätt att en gång om året få veta vad som registrerats om Kunden samt att få rättelse gjord av eventuellt felaktig uppgift. Önskar Kunden detta, skall Kunden anmäla önskemålet till iZave.

9. INTRESSEKONFLIKTER

9.1 iZave har interna riktlinjer för att hantera risken för intressekonflikter mellan Kundens och iZave intressen. iZave är skyldiga att se till att Kundens intressen har företräde framför iZave intressen och att inga Kunder får sina intressen tillgodosedda på bekostnad av andra Kunder.

9.2 iZave bedriver ingen egen handel med finansiella instrument. Därmed föreligger ingen intressekonflikt på grund av egna positioner i de finansiella instrument som rådgivningen omfattar.

9.3 iZave har inget ägande i något finans- eller försäkringsbolag vars produkter rådgivningen kan omfatta. Inget finans- eller försäkringsbolag har något ägande i iZave. Därmed föreligger ingen intressekonflikt på grund av ägande i de företag vars produkter rådgivningen kan omfatta.

9.4 I samband med rådgivning finns en huvudsaklig intressekonflikt mellan rådgivaren och Kunden rörande incitament, som, likt andra intressekonflikter, måste hanteras. Intressekonflikten ifråga innebär att iZave får ersättning från bolag som tillhandahåller produkter som rådgivaren kan rekommendera och/eller förmedla till Kunden och som Kunden väljer att använda.* Ersättningens storlek och utbetalningstidpunkt varierar beroende på vilken produkt och vilket bolag som Kunden väljer att använda sig av. Ersättningsmodellen skulle kunna leda till att iZave, genom sina rådgivare, rekommenderar produkter baserat på den ersättning som iZave erhåller, i stället för vad som är lämpligt för Kunden. Denna konflikt inkluderar situationen att rådgivaren rekommenderar en befintlig kund att genomföra ett byte av placering, av det enda skälet att rådgivaren kan komma att erhålla ersättning från tredje part i anledning av bytet, och alltså utan att Kunden åtnjuter en förbättring. I så fall skulle Kunden kunna få produkter som inte är lämpliga för denna och/eller drabbas av en onödigt höga avgift.** Denna intressekonflikt hanteras primärt med hjälp av följande åtgärder:

- ♦ Innan några råd lämnas till Kunden skall rådgivaren upplysa Kunden om huruvida rådgivningen baseras på en opartisk analys och om hur den tillämpliga ersättningsmodellen kan komma att påverka rådgivningen.
- ♦ Senast i samband med första rådgivningstillfället skall rådgivaren erbjuda Kunden en katalog över samtliga ersättningar som iZave kan komma att emotta vid upphandling av rekommenderade och/eller förmedlade produkter.
- ♦ Rådgivaren skall alltid rekommendera en produkt (eller tjänst) som är lämplig för Kunden utifrån Kundens; kunskap och erfarenhet, ekonomisk situation, riskvilja och mål med investeringen. Rådgivaren skall även, såväl muntligt som skriftligt, motivera för Kunden varför den rekommenderade produkten anses vara lämplig.

- ♦ Senast innan Kunden skriver under en ansökningshandling, för en produkt som Kunden har rekommenderats, skall rådgivaren ge Kunden skriftlig information om den ersättning som iZave erhåller vid upphandling av produkten. Den ersättning som iZave erhåller initialt och under det första året skall redovisas i kronor. Den ersättning som iZave erhåller därefter skall redovisas i procent.
- ♦ iZave gör stickprov för att kontrollera om rådgivaren har lämnat investeringsråd till Kunden enligt vad som bedöms vara lämpligt för Kunden. Om kontrollen visar att rådgivaren inte har gjort det, kan rådgivaren förlora licensen och/eller bli uppsagd.
- ♦ Anställda rådgivare är skyldiga att följa dessa riktlinjer.

Med hjälp av ovanstående åtgärder har iZave gjort bedömningen att intressekonflikten hanteras på ett tillförlitligt och på ett för Kunden godtagbart sätt.

*Förutom att vissa av iZave samarbetspartners ersätter iZave vid upphandling av produkter betalar vissa av dem för; utbildningstillfällen, annonser samt deltagande vid konferenser/events. iZave tillåter inte samarbetspartners att arrangera tävlingar eller motsvarande eftersom det skulle kunna påverka bolagets och/eller rådgivarnas rekommendationer.

**Om iZave erhåller en högre ersättning för en produkt, jämfört med en annan likvärdig produkt, drabbas Kunden inte nödvändigtvis av en högre avgift eftersom iZave ersättning bland annat är en funktion av hur stor andel av avgiften som produktbolaget väljer att lämna till iZave efter förmedling.

9.5 För hantering av intressekonflikter i övrigt har iZave styrelse antagit Riktlinjer för hantering av intressekonflikter, vilka iZave verksamhet följer för att på bästa möjliga sätt tillvarata Kundens bästa utan menlig inverkan av andra faktorer.

9.6 Om de åtgärder som iZave har vidtagit för att undvika intressekonflikter inte räcker för att förhindra att Kundens intressen påverkas negativt, skall särskild upplysning om arten eller källan till intressekonflikterna lämnas av den anställde till Kunden innan iZave utför en tjänst för Kundens räkning.

10. BEGRÄNSNING AV IZAVE ANSVAR

10.1 Varken iZave eller iZave anställda är ansvariga för skada som beror på 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 iZave själva är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. iZave eller deras anställda ansvarar inte heller för Kundens förluster, om inte iZave eller deras anställda har förfarit grovt oaktsamt eller uppsåtligt vid rådgivning eller vid utförande av uppdrag.

10.2 Varken iZave eller deras anställda ansvarar i något fall för indirekt skada såvida inte den indirekta skadan har orsakats av grov vårdslöshet.

10.3 Varken iZave eller deras anställda 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 iZave med tillbörlig omsorg anlitat eller som anvisats av Kunden. Om sådana andra aktörer har anlitats efter order eller krav från Kunden tar iZave inte på sig något ansvar för eventuella fel eller avtalsbrott.

10.4 Föreligger hinder för iZave, på grund av omständighet som anges i denna punkt 9, att helt eller delvis vidarebefordra köp- eller säljuppdrag avseende finansiella instrument eller utföra uppdrag får sådan åtgärd uppskjutas till dess hindret har upphört.

10.5 iZave förmedlar vanligtvis kontakten mellan Kunden och en annan tjänsteleverantör av finansiella tjänster. iZave 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 vill iZave klargöra följande:

iZave tar inte något ansvar för:

- ♦ det sätt på vilket en tjänsteleverantör utför sin tjänst mot Kunden, trots att iZave 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 hos en extern tjänsteleverantör. Det gäller såväl före den tidpunkt som en tjänsteleverantör påbörjar utförandet av en tjänst som efter denna tidpunkt.

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

11. REKLAMATION OCH HÄVNING

11.1 Om Kunden vill påtala eventuella fel eller brister med iZave investeringsrådgivning skall aktuell investeringsrådgivare underrättas omgående. I händelse av att Investeringsrådgivaren inte kan erbjuda en tillfredställande lösning kan klagomålet framföras skriftligen till iZave klagomålsansvarige (se www.iZave.se för aktuella kontaktuppgifter). Klagomålsansvarige är skyldig att besvara klagomålet skriftligt, sakligt och snarast möjligt. Kan vi inte besvara ett klagomål inom 14 dagar lämnar vi information om aktuell handläggningstid.

Kvarstår missnöje efter beslut från vår 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 www.iZave.se för mer information.)

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

12. UPSÄGNING AV ALLMÄNNA VILLKOR

12.1 Parterna har rätt att när som helst skriftligen säga upp dessa allmänna villkor. Vid uppsägning upphör dessa allmänna villkor att gälla trettio bankdagar efter det att part till motparten i rekommenderat brev avsänt uppsägningen. Order angående köp eller försäljning som redan lämnats av iZave när dessa allmänna villkor upphör skall fullföljas om parterna inte överenskommer om annat.

12.2 Oavsett vad som sagts i föregående stycke får part säga upp Avtalet med omedelbar verkan om motparten väsentligen brutit mot dessa allmänna villkor. Härvid skall varje avtalsbrott, där rättelse trots uppmaning härom inte snarast möjligt vidtagits, anses som ett väsentligt avtalsbrott. iZave får säga upp dessa allmänna villkor med omedelbar verkan vid förändringar beträffande Kundens skatterättsliga hemvist som medför att iZave 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.

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

13.1 iZave har rätt att ändra bestämmelser i dessa allmänna villkor. Väsentliga ändringar har verkan gentemot Kunden från och med trettonde kalenderdagen efter det att Kunden enligt punkten 14 skall anses ha mottagit meddelande om ändringen. Om Kunden inte godtar ändringen har Kunden rätt att inom ovan nämnda tid säga upp dessa allmänna villkor till omedelbart upphörande.

13.2 Parterna har inte rätt att överlåta sina skyldigheter och rättigheter enligt dessa Allmänna villkor, och andra avtal mellan parterna, till tredje man. iZave äger dock rätt att överlåta sina skyldigheter och rättigheter enligt dessa allmänna villkor, och övriga avtal mellan parterna, till annat bolag ingående i samma koncern.

14. INVESTERARSKYDD

14.1 Enligt lagen om investerarskydd har Kunden, om denne i händelse av iZave konkurs inte skulle få ut sina finansiella instrument hos iZave, rätt till särskild ersättning med ett belopp som föreskrivs i lag, vilket för närvarande uppgår till högst 250 000 kr. Nämnda ersättning kan även innefatta medel som iZave 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.

14.2 Om iZave skulle gå i konkurs omfattas Kundens kontanta pengar på depån av den statliga insättningsgarantin.

Insättningsgarantin innebär att om ett värdepappersinstitut går i konkurs så täcker garantin belopp upp till 950 000 kronor per kund (givet att kontot/depån omfattas av insättningsgarantin). Skulle depån ägas av flera personer räknas personerna var för sig och garantin omfattar även juridiska personer. Utbetalningen görs av Riksgäldskontoret och sker inom 3 månader från den dag då banken/institutet försatts i konkurs.

15. MEDDELANDEN

15.1 iZave 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 iZave hemsida - www.iZaveradgivning.se.

15.2 För att säkerställa att kund erhåller information av iZave skall kund ange aktuell e-postadress. I det fall Kunden inte använder den angivna adressen ska Kunden inkomma till iZave med information om aktuell e-postadress.

15.3 Meddelande som avsänts av iZave med rekommenderat brev eller vanligt brev skall anses ha nått Kunden senast femte bankdagen efter avsändandet, om brevet sänts till en av Kunden angiven adress.

15.4 Meddelande genom telefax, e-post eller annan elektronisk kommunikation skall 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 på icke normal kontorstid skall meddelandet anses ha kommit mottagaren tillhanda vid början av påföljande bankdag.

15.5 Meddelande från Kunden till iZave skall ställas till den adress som anges i dessa allmänna villkor, såvida iZave inte begärt svar till annan adress. Meddelande från Kunden skall anses ha kommit iZave tillhanda den bankdag meddelandet kommit fram till nämnda adress.

15.6 Kunden skall i enlighet med vad som framgår av punkten 2.1 ovan till iZave skriftligen anmäla förändringar avseende skattemäst.

16. INPELNING AV KUNDSAMTAL

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

17. TILLSYN

17.1 iZave står under tillsyn av Finansinspektionen (www.fi.se) och är registrerat hos Bolagsverket (www.bolagsverket.se).

18. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

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

18.2 Tvister i anledning av dessa allmänna villkor skall avgöras av Stockholms tingsrätt tillsammans med behöriga överinstanser.

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

UNDERSKRIFT AV RÅDGIVAREN OCH KUNDEN

Kunden intygar härmed att Kunden har tagit del av och godkänner dessa Allmänna villkor för iZave tjänster med följande tillhörande bilagor:

- ♦ Information om egenskaper och risker avseende finansiella instrument
- ♦ Information om kundkategorisering och kriterier för byte av kategori
- ♦ Riktlinjer för utförande och placering av order
- ♦ Information om iZave och dess tjänster m.m.

KUNDEN

Ort & datum

Underskrift, Privatperson/Firmatecknare/Ombud med fullmakt

Namnförtydligande, Privatperson/Firmatecknare/Ombud med fullmakt

Namn, Kunden (om annan än undertecknad ovan)

Person- eller organisationsnummer, Kunden

E-postadress, Privatperson/Firmatecknare