



Verkkopalvelun yleiset ehdot

eQ Verkkopalvelun yleiset ehdot, voimassa 21.6.2010 alkaen. (Yhteystiedot ja lakiviittaukset päivitetty 2019)

1. Ehtojen soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan eQ Varainhoito Oy:n ja muiden samaan konserniin kulloinkin kuuluvien yhtiöiden henkilö- ja yhteisöasiakkaille (jäljempänä "Asiakas") tarjoamiin sijoitus-, varainhoito- ja tietopalveluihin sekä Asiakkaan asiointiin eQ Varainhoito Oy:n (jäljempänä "eQ Varainhoito") ja soveltuvien osin muiden samaan konserniin kuuluvien palveluntarjoajien tai kolmansien tahojen (jäljempänä "Muut palveluntarjoajat") tarjoamissa verkko- ja puhelinpalveluissa (jäljempänä "Palvelu").

Asiakkaan ja eQ Varainhoidon väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan näiden ehtojen lisäksi niiden Palvelussa tarjottavien tuotteiden ja palvelujen sopimusehtoja, palveluhinnastoja ja ohjeita (jäljempänä "palvelukohtaiset ehdot"), joista Asiakas on tehnyt sopimuksen eQ Varainhoidon tai samaan konserniin kuuluvan yhtiön kanssa. Palvelun yleisten ehtojen ja palvelukohtaisten ehtojen mahdollisen ristiriidan tilanteessa sovelletaan ensisijaisesti palvelukohtaisia ehtoja ja toissijaisesti eQ Verkkopalvelun yleisiä ehtoja.

Näitä ehtoja sovelletaan sekä Asiakkaan että Asiakkaan puolesta Palvelua käyttävän Asiakkaan edustajan (jäljempänä "Edustaja") asiointiin Palvelussa. Näiden ehtojen Asiakasta koskevaa sääntelyä sovelletaan ilman erillistä mainintaa myös Edustajaan.

Näiden ehtojen eri kieliversioiden mahdollisen ristiriidan samoin kuin palvelukohtaisten ehtojen eri kieliversioiden ristiriidan tilanteessa noudatetaan ensisijaisesti suomenkielisen ehtoversion ehtoja.

2. Palvelusta sopiminen

2.1 Ehtojen hyväksyminen

Asiakas sitoutuu näihin ehtoihin käyttämällä Palvelua tunnistautumalla eQ Varainhoidolle tai Muulle palveluntarjoajalle eQ Varainhoidon hyväksymillä tunnisteilla esimerkiksi selaamalla Palvelun sivustoja.

Tunnistetuille Asiakkaille tarjottavan Palvelun käyttöönottamisen edellytyksenä on että Asiakas sekä Palvelua mahdollisesti käyttävä Asiakkaan Edustaja on hyväksynyt nämä ehdot itseään sitoviksi eQ Varainhoidon kanssa tehdyllä kirjallisella tai sähköisellä sopimuksella. Asiakkuuden hyväksyminen taikka sopimuksen voimaantulo ei edellytä, että sopimus allekirjoitetaan eQ Varainhoidon puolesta.

2.2 Vajaavaltainen Asiakas

Palvelu voidaan avata vajaavaltaiselle Asiakkaalle ainoastaan edunvalvojan suostumuksella. Joidenkin palvelujen avaaminen saattaa edellyttää viranomaisilta saatua suostumusta. Alaikäisen asiakkaan lukuun Palvelua koskevissa asioissa puhevaltaa käyttävät alaikäisen huoltajat yhdessä. Alaikäisen huoltajat ovat kumpikin erikseen oikeutettuja käyttämään Palvelua alaikäisen lukuun, ellei kirjallisesti toisin ilmoiteta.



3. Asiakastiedot

3.1 Asiakkaan yksilöintitiedot ja asiakastietojen käyttö

Asiakkaan tulee antaa eQ Varainhoidolle Palvelusta tai Palveluun sisältyvästä yksittäisestä palvelusta sopiessaan asiakkaalta kulloinkin pyydyt yksilöinti- ja yhteystiedot kuten täydellinen nimi/toiminimi, henkilötunnus/Y-tunnus, osoite, verotuskunta, verotusmaa, puhelinnumero, sähköpostiosoite, nimikirjoitusnäyte ja Suomessa olevassa maksuliikennepalveluja tarjoavassa talletuspankissa olevan Asiakkaan vastatilin numero (jäljempänä ”asiakastiedot”). Asiakkaan Edustajan tulee antaa itsestään verotus- ja vastatilitietoja lukuun ottamatta vastaavat yksilöinti- ja yhteystiedot.

3.2 Muuttuneista tiedoista ilmoittaminen

eQ Varainhoidolle on kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava eQ Varainhoidolle annetuissa asiakastiedoissa tapahtuneista muutoksista taikka Palvelun käyttöön vaikuttavien olosuhteiden muutoksista, kuten edunvalvonnan tai edustusvallan lakkaamisesta, taikka muusta vastaavasta seikasta. Asiakas ei voi vedota siihen, ettei Asiakas ole saanut asiakassuhteeseen vaikuttavaa tietoa, jos tiedon saamatta jääminen johtuu siitä, että Asiakas tai Edustaja ei ole ilmoittanut eQ Varainhoidolle asiakastiedoissaan tapahtuneita muutoksia. eQ Varainhoito ei vastaa vahingosta, joka johtuu siitä, että Asiakas tai Edustaja ei ole ilmoittanut eQ Varainhoidolle antamissaan tiedoissa tapahtuneista muutoksista.

3.3 Asiakastietojen tarkistaminen ja käyttö

Asiakas ja Asiakkaan Edustaja valtuuttaa eQ Varainhoidon tarkistamaan asiakas- ja luottotietonsa sekä pankkiyhteyden oikeellisuuden eQ Varainhoitoa sitovan lakisääteisen Asiakkaan tunnistamisvelvollisuuden täyttämiseksi ja eQ Varainhoidon riskienhallinnan toteuttamiseksi. Mainittu valtuutus on voimassa sekä asiakkuuden hyväksymisprosessin yhteydessä että asiakassuhteen aikana.

eQ Varainhoito tai Muu palveluntarjoaja kerää ja tallentaa asiakastiedot tietojärjestelmiinsä Palvelun käyttöä ja Palvelua koskevaa tiedottamista varten. Asiakkaalla on oikeus erillisestä kirjallisesta pyynnöstä saada tieto häntä koskevista tallennetuista tiedoista. eQ Varainhoito veloittaa tietojen toimittamisesta palveluhinnaston mukaisen palkkion.

3.4 Asiakastietojen salassapito

eQ Varainhoidon johtoa ja sen henkilöstöä sitovat kulloinkin voimassa olevat tietojen salassapitoa koskevat säännökset. Salassapitovelvollisuus koskee muun muassa Asiakkaan toimeksiantoja, taloudellista asemaa sekä liike- ja ammattisalaisuutta.

Mikäli eQ Varainhoito joutuu Asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisia tehtäviä suorittaessaan antamaan Asiakkaan yhteystietoja ulkopuolisille tahoille, eQ Varainhoito vastaa siitä, että näitä ulkopuolisia tahoja koskevat sellaiset vaitiolositoumukset, jotka vastaavat sisällöltään eQ Varainhoitoa sitovia salassapitosäännöksiä.

eQ Varainhoidolla on oikeus luovuttaa Asiakasta koskevia tietoja ainoastaan lain sallimassa laajuudessa, ellei Asiakas anna muuhun suostumustaan. Lisäksi eQ Varainhoidolla on velvollisuus antaa salassa pidettäviä tietoja syyttäjä- ja esitutkintaviranomaiselle rikoksen selvittämiseksi sekä muille viranomaisille, jolla on lain nojalla oikeus saada tietoja.



4. Palvelun sisältö

eQ Varainhoidon tarjoama Palvelu on palvelukokonaisuus, johon sisältyy eQ Varainhoidon ja Muiden palveluntarjoajien kulloinkin tarjoamia verkko- ja puhelinpalveluja. Palvelussa voidaan tarjota muun muassa sijoitus-, varainhoito- ja tietopalveluja.

Asiakas voi käyttää Palvelua muun muassa tietokoneella, puhelimella tai muulla www-sivustojen selailuun soveltuvalla päätelaitteella. Eri päätelaitteilla käytettäväksi tarjottu Palvelu voi sisällöltään ja toiminnoiltaan poiketa toisistaan. Puhelimitse tarjottavan Palvelun eQ Varainhoito voi toteuttaa tietojärjestelmiensä tuottamana itsepalveluna tai puhelimitse tarjottavana asiakaspalveluna.

eQ Varainhoidolla ja Muilla palveluntarjoajilla on oikeus muuttaa Palvelun palveluvalikoimaa, toimintaa, sisältöä ja saatavuutta.

Palvelu on suunnattu Suomen markkinoille ja on tarkoitettu käytettäväksi vain Suomessa. Palveluun ja Palvelussa tehtäviin etäsopimuksiin sekä palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuuteen sovelletaan Suomen lakia.

Palvelu ja Palveluun sisältyvät tuotteet ja palvelut sekä niitä koskevat kuluttaja-asiakkaille suunnatut ennakkotiedot tarjotaan eQ Varainhoidon tuottaman Palvelun osalta suomen kielellä, ellei erikseen muuta ilmoiteta.

5. Muiden palveluntarjoajien palvelut

eQ Varainhoito voi tarjota, välittää tai markkinoida Palvelussa Muun palveluntarjoajan tuottamia tai tarjoamia maksullisia tai maksuttomia palveluja kuten esimerkiksi finanssietopalveluja. Asiakkaalle ilmoitetaan palvelun yhteydessä, mikäli palvelu on Muun palveluntarjoajan tuottamaa.

Muiden palveluntarjoajien palvelut tarjotaan, välitetään ja markkinoidaan asiakkaalle sellaisenaan ja sitoumuksetta. eQ Varainhoito ei vastaa mahdollisesta vahingosta, joka aiheutuu muun palveluntarjoajan tuottaman tai tarjoaman palvelun mahdollisesta virheestä kuten väärästä tiedosta, palvelun viivästymisestä taikka palvelun saatavuudesta.

Asiakas sitoutuu noudattamaan näiden ehtojen ja eQ Varainhoidon palvelukohtaisten ehtojen ohella Muun palveluntarjoajan tuottamaa tai tarjoamaa palvelua hankkiessaan ja käyttäessään Muun palveluntarjoajan mahdollisia erityisiä sopimusehtoja, vastuunrajoituksia ja ohjeita.

Muuna palveluntarjoajana voi toimia myös ulkomainen yritys tai yhteisö.

6. Tunnistaminen, tunnisteet ja käyttövaltuudet

6.1 Asiakkaan tunnistaminen ja sähköinen allekirjoitus

Palvelun käyttäminen edellyttää Asiakkaan ja Asiakkaan puolesta ja lukuun toimivan Edustajan tunnistamista. Sähköisessä toimipaikassa Palvelun käyttäjä tunnistetaan tunnisteiden avulla. Tunnisteet ovat myös sähköisen allekirjoituksen väline. Tunnisteiden avulla Asiakas/Edustaja allekirjoittaa sähköisesti Palvelussa tehtäviä toimeksiantoja, sopimuksia ja muita tahdonilmaisuja. Tunniste voi muodostua julkisen avaimen tekniikkaan perustuvasta varmenteesta tai laatuvarmenteesta taikka eQ Varainhoidon tuottamasta tai hyväksymästä muusta, esimerkiksi käyttäjätunnukseen ja salasanoihin perustuvasta tunnisteesta. eQ Varainhoidolla on oikeus estää Palvelun käyttö, jos tunnistautumisessa noudatettu menettely ei vastaa sovittua tai eQ Varainhoidolla muuten on aihetta epäillä Palvelun käytön oikeellisuutta.



6.2 eQ Varainhoidon omat tunnisteet

6.2.1 eQ Varainhoidon tuottamat tunnisteet

Palvelun käyttämistä varten eQ Varainhoito tai eQ Varainhoidon lukuun toimiva tunniste palvelun tarjoaja toimittaa Asiakkaalle tai Edustajalle eQ Varainhoidon tuottaman tai eQ Varainhoidolle tuotetun yksilöllisen tunniste. Tunniste on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle. eQ Varainhoidon omat tunnisteet toimitetaan Asiakkaalle/Edustajalle postitse Asiakkaan eQ Varainhoidolle ilmoittamaansa osoitteeseen tai asiasta erikseen sovittaessa Asiakkaalle/Edustajalle henkilökohtaisesti.

Mikäli tämä sopimus irtisanotaan tai siihen liittyvä käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaan/Edustajan on palautettava tunnisteet eQ Varainhoidolle pyydyttäessä. eQ Varainhoito voi muussakin tapauksessa vaatia tunnisteiden palauttamista tai estää tunnisteiden käytön teknisesti, mikäli se katsoo siihen olevan perusteltua aihetta.

6.2.2 Vastuu tunnisteiden oikeudettomasta käytöstä

Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnisteitaan huolellisesti siten, etteivät ne joudu sivullisten haltuun. Lisäksi asiakas sitoutuu noudattamaan tunnisteiden luovuttamisen yhteydessä annettuja tunnisteiden käyttöä koskevia ohjeita. Mikäli tunnisteet ovat kadonneet tai Asiakkaalla on syytä epäillä tunnistetietojen joutuneen sivullisen haltuun, tulee Asiakkaan välittömästi ilmoittaa siitä eQ Varainhoidolle eQ Varainhoidon www-sivuilla (www.eQ.fi) ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen. .

Asiakas vastaa mahdollisesta vahingosta siihen saakka, kunnes eQ Varainhoito on saanut ilmoituksen tunnisteiden katoamisesta ja eQ Varainhoidolla on ollut kohtuullinen aika estää palvelun käyttäminen Asiakkaan tunnisteilla. Asiakas vastaa kuitenkin kaikista tietojen kolmannelle joutumisen takia aiheutuneesta vahingosta, mikäli asiakas tai asiakkaan edustaja on säilyttänyt tunnisteitaan huolimattomasti tai muulla menettelyllään myötävaikuttanut tietojen joutumiseen kolmannen haltuun.

6.3 eQ Varainhoidon hyväksymät muut tunnisteet

eQ Varainhoito voi hyväksyä Asiakkaan myös muulla kuin eQ Varainhoidon omilla tunnisteilla tapahtuvan tunnistautumisen palvelussa, mikäli se on suoritettu käyttäen sellaisia tunnisteita, joilla eQ Varainhoidon näkemyksen mukaan Asiakkaan tunnistaminen voidaan suorittaa luotettavasti.

eQ Varainhoito ilmoittaa palvelussaan ne tunnisteet, joilla se tämän ehtokohdan mukaisesti sallii palvelun käytön. eQ Varainhoito voi rajoittaa joidenkin palveluihin liittyvien sopimusten tekemistä ja palvelun käyttöä tässä kohdassa tarkoitetuilla tunnisteilla. eQ Varainhoidolla on oikeus periä palveluhinnaston mukainen maksu siitä, että asiakas käyttää palvelua tässä kohdassa tarkoitetuilla tunnisteilla. Asiakas vastaa muulta tunniste palvelun palveluntarjoajalta hankkimiansa tunnisteiden voimassaolosta tai mahdollisesta tällaisten tunnisteiden käytön estämisestä tai lakkaamisesta aiheutuvasta palvelun käytön estymisestä. eQ Varainhoito ei myöskään vastaa palvelun saatavuudesta siltä osin kuin palvelun käyttö rajoittuu tai estyy muun tunniste palveluntarjoajan tuottaman palvelun häiriöistä.

Mitä edellä kohdassa 6.2.2 on kerrottu tunnisteiden säilyttämisestä ja mahdollisesta vahingonkorvausvelvollisuudesta, koskee soveltuvin osin myös tätä kohtaa. Kuitenkin tilanteessa, jossa eQ Varainhoidon hyväksymät Asiakkaan tunnisteet ovat kadonneet, tulee Asiakkaan tehdä



ilmoitus katoamisesta viipymättä myös sille taholle, joka on kyseiset tunnisteet Asiakkaalle luovuttanut noudattaen näitä tunnisteita koskevia sopimusehtoja. eQ Varainhoidolla on oikeus luottaa mainittuja tunnisteita käyttäen tehtyihin toimenpiteisiin, kunnes tunnisteet luovuttanut taho on estänyt niiden käytön.

6.4 Muu tunnistusmenettely

eQ Varainhoito ja Asiakas voivat lisäksi sopia erikseen siitä, millaisen muun tunnistusmenettelyn perusteella Palvelua on oikeus käyttää. Muiden kuin 6.2 tai 6.3 kohdissa kuvattujen tunnisteilla tapahtuvien tunnistusmenettelyjen käyttö edellyttää, että se on kyseisen yksittäisen palvelun osalta lisäksi hyväksyttyä mm. rahanpesusäännösten sekä viranomaisten antaman ohjeistuksen perusteella.

Kohdissa 6.2.2 esitettyä menettelyä ja vastuita noudatetaan soveltuvin osin myös tässä kohdassa.

6.5 Tunnisteiden käyttö ja käyttövaltuudet

6.5.1 Asiointi Asiakkaan omaan lukuun

Asiakas vastaa kaikista hänen tunnisteillaan Palvelussa tehdyistä toimenpiteistä. Tunnisteet Palvelun edellyttämällä tavalla annettuna vastaavat Asiakkaan omakätistä allekirjoitusta. Kaikki hakemukset, sopimukset, toimeksiannot, maksut, viestit ja muut tahdonilmaisut, jotka on tehty käyttäen Asiakkaan tunnisteita, sitovat Asiakasta.

6.5.2 Asiakkaan edustajan asiointi

Asiakas voi valtuuttaa toisen henkilön (Edustaja) käyttämään Palvelua Asiakkaan puolesta ja lukuun. Valtuutus annetaan eQ Varainhoidolle kirjallisesti tai tunnistautuneena sähköisesti taikka palvelukohtaisissa ehdoissa tarkemmin sovitulla tavalla.

eQ Varainhoito toimittaa tunnisteet Asiakkaan nimeämälle Edustajalle Asiakkaan eQ Varainhoidolle ilmoittamaan postiosoitteeseen tai asiasta erikseen sovittaessa henkilökohtaisesti. Yhteisöasiakkaan Edustajan käyttöön tarkoitetut tunnisteet toimitetaan yhteisön eQ Varainhoidolle ilmoittamaan postiosoitteeseen Asiakkaan nimeämälle yhteyshenkilölle tai asiasta erikseen sovittaessa henkilökohtaisesti. Edustajan tulee hyväksyä nämä ehdot it-seään sitoviksi ennen Palvelun käyttämistä. Edustajalla mahdollisesti käytössä olevien henkilökohtaisten tunnisteiden käyttämisestä toisen lukuun tapahtuvaan asiointiin Palvelussa on sovittava erikseen eQ Varainhoidon kanssa.

Asiakas vastaa kaikista niistä oikeustoimista ja tahdonilmaisista, joita asianmukaisesti valtuutettu Edustaja tekee eQ Varainhoidon kanssa sovitun valtuutuksen rajoissa ja valtuutuksen voimassaoloaikana.

Asiakas on velvollinen välittömästi ilmoittamaan eQ Varainhoidolle kirjallisesti Edustajan valtuutuksen lakkaamisesta. Asiakas vastaa Edustajansa tekemistä oikeustoimista siihen asti, kunnes eQ Varainhoito on vastaanottanut valtuutuksen lakkaamista koskevan ilmoituksen ja eQ Varainhoidolla on ollut kohtuullinen aika päivittää valtuutuksen lakkaamistieto tietojärjestelmiinsä. Tiedon saatuaan eQ Varainhoito on oikeutettu ilman erillistä ilmoitusta estämään Edustajan tunnisteiden käyttöä Palvelussa.

Yhteisöasiakas vastaa lisäksi siitä, että Palvelun edellyttämiä tunnisteita käyttää vain yhteisön puolesta nimetty yh-teyshenkilö. eQ Varainhoito voi luottaa siihen, että tunnisteita käytävällä



henkilöllä on oikeus käyttää Palvelua kaikilta osin ja yhteisöasiakas hyväksyy eQ Varainhoitoon nähden sen, että tunnisteita käyttävällä henkilöllä on aina käyttöoikeus kaikkiin Palveluun liitettyihin tileihin ja muihin palveluihin, vaikka tästä ei olisi erikseen eQ Varainhoidolle ilmoitettu.

Edustajan valtuutus voi perustua vapaaehtoisen valtuutustahdonilmaisun ohella lakiin tai viranomaisen päätökseen. Tällainen edustaja on esimerkiksi pesänselvittäjä ja edunvalvoja. Tällöin Edustaja vastaa edustusvaltansa olemassaolosta ja kaikista niistä oikeustoimista ja tahdonilmaisuista, joita valtuutettu tekee päämiehensä puolesta. Edustaja on velvollinen välittömästi ilmoittamaan kirjallisesti eQ Varainhoidolle valtuutuksensa lakkaamisesta.

7. Sähköiset sopimukset, viestit ja kirjalliset ilmoitukset Palvelussa

Asiakas ja eQ Varainhoito voivat lähettää toisilleen Palvelun välityksellä viestejä ja ilmoituksia, jotka katsotaan osapuolten tekemiksi kirjallisiksi ilmoituksiksi. Asiakkaan lähettäessä mainitun viestin tulee tämän viestin olla lähetetty tunnisteillaan Palveluun kirjautuneena. Palvelussa tehtävät sopimukset vastaavat kirjallisia sopimuksia, kun ne on tehty tunnistautuneena. Sopimusten ja palvelukohtaisten ehtojen hyväksyminen voidaan myös suorittaa tunnisteilla, jolloin tunnistetta käyttäen tehty hyväksyminen vastaa (kirjallista) allekirjoitusta. Mahdollisuus tehdä ja hyväksyä (allekirjoittaa) sopimuksia Palvelussa voi olla rajattua tiettyjen palvelujen, joskus yksittäisen palvelunkin osalta siten, että tietyt asiakasryhmät, esimerkiksi yhteisöt eivät voi tehdä sopimuksia vastaavalla tavalla kuin luonnolliset henkilöt. Tällaisia rajoituksia voi seurata Muiden palveluntarjoajien, viranomaisohjeistuksen sekä lainsäädännön vaatimusten perusteella.

Vastuu Palvelussa annettujen toimeksiantojen ja tiedoksiantojen tai muiden lähetettyjen viestien saapumisesta vastaanottajalle on lähettäjän vastuulla. Ilman tunnistetta annetun toimeksiannon tai lähetetyn viestin lähettäminen ja saapuminen vastaanottajalle on aina Asiakkaan vastuulla.

eQ Varainhoito tiedottaa sopimusehtojen ja palveluhinnaston muutoksista ja toimittaa asiakastiedotteet ensisijaisesti Palvelussa sekä tarvittaessa sähköpostitse siihen sähköpostiosoitteeseen, jonka Asiakas on ilmoittanut eQ Varainhoidolle asiakastiedoissaan. Tällöin materiaalia ei lähetetä kirjallisesti postitse, mutta se on lisäksi nähtävissä eQ Varainhoidon fyysisessä toimipaikassa. eQ Varainhoito ja Asiakas voivat sopia myös muusta asiakastiedotteiden lähettämistavasta, jolloin eQ Varainhoidolla on oikeus periä lähettämisestä palveluhinnaston mukainen maksu tai palk-kio.

Asiakkaan katsotaan saaneen tiedon Palvelussa esitetystä tai sähköpostitse lähetetystä ilmoituksesta, kun ilmoituksen julkaisemisesta tai lähettämisestä on kulunut kolme (3) pankkipäivää.

Mikäli ilmoitus on annettu muulla tavoin, osapuolen katsotaan saaneen tiedon viestin sisällöstä seitsemän (7) päivän kuluttua viestin lähettämisestä, ellei toisin ole sovittu. Mikäli Asiakkaan toimipaikka on ulkomailla ja tiedoksianto tapahtuu kirjeitse, osapuolten katsotaan saaneen tiedon viestin sisällöstä neljäntoista (14) päivän kuluttua ilmoituksen lähettämisestä, ellei toisin ole sovittu. Puhelimessa suullisesti ilmaistu viesti on kuitenkin tullut vastaanottajan tietoon keskusteluhetkellä.

eQ Varainhoidolla on oikeus asiakassuhteen aikana lähettää asiakkaalle Palvelua koskevia automaattisia tiedotteita ja sähköisiä suoramarkkinointiviestejä sellaiseen Asiakkaan sähköpostiosoitteeseen, matkapuhelinnumeroon tai muuhun etäviestimeen, jonka yhteystiedot



Asiakas on antanut Palvelusta sopimisen yhteydessä. Asiakas voi kieltää yhteystietojensa käytön suoramarkkinointiin sekä Palvelussa että eQ Varainhoidolle lähetetyllä kirjallisella ilmoituksella.

8. Tietojen todentaminen, vastuu annetuista tiedoista ja tietojen käyttäminen

Toimeksiannon, sopimuksen, hakemuksen tai muun tahdonilmaisun tekoaika ja sisältö sekä Palveluun liittyvä muu asiointi todennetaan eQ Varainhoidon tai muun palveluntarjoajan ylläpitämistä tietojärjestelmistä ja/tai eQ Varainhoidon tallentamasta puhelin keskustelusta.

Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja kaikesta mahdollisesta vahingosta, joka saattaa aiheutua siitä, että Asiakas/Edustaja on antanut eQ Varainhoidolle tai muulle palveluntarjoajalle virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Toimeksiannot toteutetaan ja hakemukset käsitellään annettujen tietojen perusteella. eQ Varainhoito tai Muu palveluntarjoaja ei ole velvollinen tarkastamaan tai täydentämään annettuja tietoja. Mikäli Asiakas tai Asiakkaan Edustaja on antanut vääriä tietoja itsestään tai taloudellisesta asemastaan, voidaan tällainen menettely tulkita olennaiseksi rikkomukseksi Palvelun sopimusehtoja ja/tai pal-velukohtaisia sopimusehtoja kohtaan.

eQ Varainhoidolla ja Muilla palveluntarjoajilla on oikeus tallentaa Asiakkaan yhteydenottoja ja asiointia koskevia tietoja tietojärjestelmiinsä ja oikeus nauhoittaa asiakaspuhelut. eQ Varainhoidolla on oikeus luovuttaa muulle palveluntarjoajalle Asiakkaan asiointia koskevia tietoja siltä osin, kun ne liittyvät Muun palveluntarjoajan tuottamaan palveluun.

eQ Varainhoidolla on oikeus kerätä ja tallettaa tiedot Asiakkaan sähköisesti tekemistä sopimuksista, Asiakkaan tunnistamisen, Palvelun käyttämisestä sekä käsitellä näitä tietoja lain sallimissa rajoissa tai Asiakkaan suostumuksen perusteella.

9. Palvelun saatavuus ja eQ Varainhoidon oikeus keskeyttää Palvelun tarjoaminen

Asiakas vastaa siitä, että asiakkaalla on käytössään toimiva yhteys eQ Varainhoidon Palveluun. eQ Varainhoito ei takaa eikä vastaa siitä, että Asiakkaan yhteys toimisi odotetulla tavalla tai että Palvelu olisi aina tai keskeytyksettä saatavilla.

eQ Varainhoito voi perustellusta syystä rajoittaa Palvelun käyttöaikaa ilmoittamalla siitä asiakkailleen Palvelussa. eQ Varainhoito pyrkii tekemään ilmoituksen hyvissä ajoin etukäteen.

Mikäli asiakkaalla on kuluttajansuojalain perusteella oikeus peruuttaa Palvelua koskeva tai Palvelussa tehtävä etäsopimus, eQ Varainhoidolla on oikeus rajoittaa Asiakkaan irtisanomisajan aikana Palvelun palveluvalikoimaa, sisältöä, toimintaa ja saatavuutta.

eQ Varainhoidolla on oikeus rajoittaa Palvelun palveluvalikoimaa, sisältöä, toimintaa ja saatavuutta ennen asiakkaan asiakashakemuksen lopullista hyväksymistä.

Joillakin tarjottavilla palveluilla voi olla erityisiä käyttöaikoja, jotka eroavat Palvelun yleisestä käyttöajasta. Palvelussa annetut toimeksiannot sekä hakemukset tulee tehdä niitä koskevien aikarajojen mukaisesti.

eQ Varainhoito ei vastaa kolmansista osapuolista johtuvista häiriöistä Palvelun tarjoamisessa tai toteuttamisessa.



eQ Varainhoidolla on oikeus keskeyttää Palvelun tarjonta tarpeellisten huolto- ja ylläpitotoimenpiteiden ajaksi. eQ Varainhoito ilmoittaa mahdollisuuksien mukaan tulevista huolto- ja ylläpitotoimenpiteistä Palvelussa.

Tarjottavien palvelujen luonteesta johtuen Palvelun tarjoamisessa saattaa esiintyä väliaikaisia kapasiteetin ylittymisestä johtuvia viivästyksiä ja katkoja.

Asiakas ymmärtää, että tarjottava Palvelu ei välttämättä ole kaikkina aikoina Asiakkaan saatavilla, mikäli este Palvelun tarjoamiselle johtuu tietojärjestelmä- tai tietoliikennehäiriöstä tai tietoliikenne- tai televerkkojen taikka tietojärjestelmien ruuhkautumisesta tai esteestä, joka huomattavasti vaikeuttaa eQ Varainhoidon toimintaa eQ Varainhoidon pystymättä vaikeuksitta vaikuttamaan esteen ilmenemiseen tai jatkumiseen.

eQ Varainhoidolla on oikeus välittömästi keskeyttää Palvelun käyttäminen tai jättää eQ Varainhoidolle annettu toimeksianto täyttämättä tai hakemus käsittelemättä, mikäli Asiakas ei noudata Palveluja koskevia ehtoja, Asiakas haetaan konkurssiin, yrityssaneeraukseen tai selvitystilaan, hän hakee akordia, hänen toimintakelpoisuuttaan rajoitetaan holhoustoimesta annetussa laissa säädetyllä tavalla, Asiakas kuolee tai milloin eQ Varainhoidolla on perusteltu syy epäillä, että Palvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa tai vahingonvaaran eQ Varainhoidolle, Asiakkaalle, Muulle palveluntarjoajalle tai sivulliselle.

10. Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas hankkii omalla kustannuksellaan Palvelun käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja puhelin-tms. tietoliikenneyhteydet sekä muut tarvittavat palvelut ja vastaa niiden käyttö- ja ylläpitokustannuksista, turvallisuudesta ja toimivuudesta. eQ Varainhoito ei takaa sitä, että eQ Varainhoidon tarjoamia palveluja voidaan käyttää Asiakkaan laitteilla.

Sekä eQ Varainhoito että Asiakas vastaavat omien tietojärjestelmiensä osalta siitä, että niiden tietoturva on asianmukaisesti järjestetty.

eQ Varainhoidolla on oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen, mikäli Asiakkaan käyttämät laitteet, ohjelmat, tietoliikenneyhteydet tai Asiakkaan tapa käyttää näitä vaarantavat eQ Varainhoidon arvion mukaan Palvelun turvallisuuden tai toiminnan.

11. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitus

Mitään Palvelussa esitettävää tietoa ei tule käsittää sijoituskohteiden osto- tai myyntitarjoukseksi eikä muuksi kehotukseksi sijoitustoimenpiteisiin. Tehdessään päätöksiä sijoitustoimenpiteistä Asiakkaan tulee perustaa päätöksensä omaan tutkimukseensa sekä arvioonsa sijoituskohteen arvoon vaikuttavista seikoista ja sijoituspäätökseen liittyvistä riskeistä. Asiakas vastaa aina sijoituspäätöstensä tekemisestä ja niiden taloudellisesta tuloksesta. eQ Varainhoito tai Muu palveluntarjoaja Palvelussa annettavan tiedon toimittajana ei vastaa Palvelussa esitettävien ja julkaistavien tietojen sisällöstä, esitettyjen tietojen paikan-sapitävyydestä tai niissä mahdollisesti esiintyvistä virheistä tai viivästyksistä. eQ Varainhoito toimittaa tiedot asiakkailleen eteenpäin sellaisena kuin eQ Varainhoito on ne itse saanut, vaikka ne saattaisivatkin sisältää virheitä tai puutteellisuuksia. eQ Varainhoito tai muu tiedon toimittaja ei vastaa esitettyjen tietojen sopivuudesta tai soveltuvuudesta Asiakkaan sijoituspäätöksiin tai näiden tietojen avulla tehtyjen sijoituspäätösten tuloksesta.



eQ Varainhoito ei vastaa Palvelussa esiintyvien häiriöiden tai virheiden takia mahdollisesti aiheutuvasta taloudellisesta vahingosta kuten esimerkiksi tulon menetyksestä, saamatta jääneestä tuotosta, kurssitappiosta, muissa sopimussuhteissa aiheutuvista häiriöistä, kolmannen osapuolen vaatimuksista taikka eQ Varainhoidon taholta vaikeasti ennakoitavasta välillisestä vahingosta. eQ Varainhoidon vahingonkorvausvelvollisuus on rajoitettu sellaisiin välittömiin vahinkoihin, jotka ilmenevät ylimääräisinä tai hukkaan menneinä etäyhteyksikustannuksina, toimeksiantopalkkioina tai muina Asiakkaalle aiheutuneina lisäkustannuksina.

eQ Varainhoito ei ole vahingonkorvausvelvollinen vahingosta, joka asiakkaalle aiheutuu siitä, että Palvelu ei ole ollut saatavilla näiden ehtojen kohdassa 9. ja 10 mainituista syistä. Asiakkaalla ei ole oikeutta mihinkään korvaukseen yksinomaan tämän sopimuksen irtisanomisen tai Palvelun keskeyttämisen johdosta, mikäli Palvelu on keskeytetty tai keskeytynyt kohdassa 10. määritellyissä tilanteissa.

eQ Varainhoito ei vastaa Muiden palveluntarjoajien toiminnasta, palveluista tai tuotteista.

12. Ylivoimainen este

eQ Varainhoito ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai vastaavasta syystä johtuvasta eQ Varainhoidon toiminnan kohtuuttomasta vaikeutumisesta. Tällainen vastuusta vapauttava este voi olla esimerkiksi:

- viranomaisen toimenpide,
- sota tai sen uhka, kapina tai mellakka,
- eQ Varainhoidosta riippumaton häiriö postin kulussa, automaattisessa tietojenkäsittelyssä, tiedon siirrossa, muussa sähköisessä viestinnässä tai sähkön saannissa,
- tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästys eQ Varainhoidon toiminnassa,
- työtaistelutoimi kuten lakko, sulkua, boikotti tai saarto, vaikka se ei koskisi eQ Varainhoitoa.

Ylivoimainen este tai muu edellä mainittu olosuhde oikeuttaa eQ Varainhoidon keskeyttämään Palvelun tarjoamisen toistaiseksi. eQ Varainhoito on velvollinen ilmoittamaan kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä mahdollisimman pian. eQ Varainhoito voi ilmoittaa asiasta valtakunnallisissa päivälehdissä.

Mikäli eQ Varainhoito tai Asiakas ei edellä mainitun esteen vuoksi voi kohtuudella huolehtia näiden ehtojen taikka palvelukohtaisten ehtojen mukaisen velvoitteen täyttämistä, velvoitteen täyttämistä lykätään siihen asti, kunnes este lakkaa. Sopijapuoli voi vedota ylivoimaiseen esteeseen vain, jos esteestä on ilmoitettu toiselle osapuolelle niin pian, kuin se on ollut mahdollista, ellei este ole muutenkin ollut toisen osapuolen tiedossa. Vastuusta vapautumisen edellytyksenä on lisäksi, että sopijapuoli on pyrkinyt mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan toiselle osapuolelle aiheutuvaa vahinkoa.

13. Palveluhinnasto

eQ Varainhoito veloittaa Palvelun käytöstä kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaiset tai muutoin asiakkaalle ilmoitetut maksut ja palkkiot. Palveluhinnasto julkaistaan Palvelussa ja se on nähtävissä myös eQ Varainhoidon fyysisessä toimipaikassa.

14. Immateriaalioikeudet

Palveluun liittyvät tekijänoikeudet ja tavaramerkit kuuluvat eQ Varainhoidolle, muulle



palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikki oikeudet Palveluun liittyviin tekijänoikeuksiin ja tavaramerkkeihin on pidätetty.

Palvelun tai siellä olevan aineiston muuttaminen, linkittäminen, edelleen jakelu, tulostaminen, levittäminen tai tallettaminen tietokantoihin muutoin kuin henkilökohtaista ei-kaupallista käyttöä varten tai muu vastaava tekijänoikeutta mahdollisesti loukkaava toimenpide ilman eQ Varainhoidon ja kolmannen osapuolen etukäteen antamaa kirjallista lupaa on kielletty ja voi johtaa rikos- ja/tai vahingonkorvausoikeudellisiin seuraamuksiin.

Asiakas on eQ Varainhoidon pyynnöstä velvollinen esittämään selvityksen muun Palvelussa esitetyn aineiston käytöstä.

15. Asiakkaan huomautukset

Mahdolliset Palvelua, hakemusta, sopimusta tai toimeksiantoja koskevat huomautukset tai vaatimukset eQ Varainhoidolle tai Muulle palveluntarjoajalle tulee tehdä kirjallisesti viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 kalenteripäivän kuluessa tapahtumapäivästä. Mikäli huomautusta ei tehdä tämän ajan kuluessa, katsotaan Asiakkaan hyväksyneen toimenpiteen.

16. Ehtojen muuttaminen

eQ Varainhoidolla on oikeus muuttaa sopimuksen ehtoja ja voimassa olevaa palveluhinnastoa. Muutos tulee voimaan sen kalenterikuukauden alusta, joka alkaa kahden (2) kuukauden kuluttua siitä, kun Asiakas on saanut näiden ehtojen 8. kohdan mukaisen, ehtojen muutosta koskevan ilmoituksen. Muutoksen tultua voimaan sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä.

Mikäli Asiakas ei hyväksy muutosta, asiakkaalla on sopimuksen 17. kohdan mukaisesti oikeus irtisanoa sopimus.

17. Sopimuksen irtisanominen

Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi.

Tämä sopimus voidaan irtisanoa. Irtisanominen tulee tehdä kirjeitse, faksilla tai eQ Varainhoidon Palvelussa.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään viiden (5) pankkipäivän kuluttua siitä, kun eQ Varainhoito on vastaanottanut irtisanomisilmoituksen.

eQ Varainhoidolla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Mikäli Asiakas/Edustaja ei ole kolmeen (3) vuoteen käyttänyt Palvelua, eQ Varainhoito voi katsoa sopimuksen päättyneeksi ilman erillistä irtisanomista.

Sopijapuolilla on oikeus purkaa sopimus ilman irtisanomisaikaa, mikäli sopijapuoli

1. on olennaisesti jättänyt täyttämättä sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai muulla olennaisella tavalla rikkonut sopimuksen ehtoja tai ilmeisesti väärinkäyttänyt sopimuksen nojalla tarjottavaa Palvelua;

2. asetetaan yrityssaneeraukseen, selvitystilaan, konkurssiin tai muutoin on perusteltua syytä olettaa toisen sopijapuolen tulleen maksukyvyttömäksi;

3. kuolee.



eQ Varainhoidolla on lisäksi oikeus purkaa sopimus välittömästi, mikäli Palvelun tarjoaminen asiakkaalle on keskeytetty näiden ehtojen 9. kohdan mukaisesti Asiakkaasta johtuvasta syystä.

Sopimuksen irtisanomisilmoituksen tai purkamisen johdosta avoimena olevat toimeksiannot päättyvät, ellei osapuolten kesken toisin sovita. eQ Varainhoito hoitaa loppuun saakka aloitetut kesken olevat toimeksiannot. Asiakas vastaa ennen sopimuksen päättymistä tehdyistä tai aloitetuista toimeksiannoista ja sopimuksista myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Sopimuksen irtisanominen tai purkaminen tulee lopullisesti voimaan, kun eQ Varainhoidon ja Asiakkaan väliset, asiakkuuteen liittyvät avoimet seikat on saatu päätökseen.

Sopimuksen päätyttyä eQ Varainhoidon on luovutettava sen hallussa oleva Asiakkaan omaisuus asiakkaalle edellyttäen, että Asiakas on ensin suorittanut eQ Varainhoidon kaikki asiakkaalta olevat näiden sopimusehtojen ja sopimuksen mukaiset saatavat.

18. Sopimuksen siirtäminen

Nämä ehdot sitovat sopimuksen osapuolia. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää näiden ehtojen mukaisia oikeuksia kolmannelle. eQ Varainhoidolla on oikeus siirtää sopimuksen mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa toiselle, eQ Varainhoidon kanssa samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä.

19. Riitaisuuksien ratkaiseminen ja sovellettava laki

Mikäli Palvelukohtaisista ehdoista ei muuta johdu, sellainen Palvelua taikka Asiakkaan ja eQ Varainhoidon välistä sijoitus-, varainhoito-, tieto- tai muuta palvelua taikka tuotetta koskevaan sopimukseen liittyvä erimielisyys, jota ei saada ratkaistuksi osapuolten kesken neuvotteluteitse, ratkaistaan eQ Varainhoidon valinnan mukaan joko Helsingin käräjäoikeudessa tai sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan yleisessä alioikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaalla on asuinpaikkansa. Kuluttajana pidettävällä Asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus vaatia asian käsittelyä sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan yleisessä ali-oikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on asuinpaikkansa. Jollei Asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

20. Kuluttajan tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot

Siltä osin kuin eQ Varainhoidon ja Asiakkaan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajansuojalainsäädäntöä, asiakkaalla on mainittuun sopimussuhteeseen liittyen käytettävissään ainakin seuraavat tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot:

ASijoituslautakunta

Finanssialan sopimus pohjaisen asiakasorganisaatio FINE ja sen yhdessä toimiva Sijoituslautakunta neuvoo, ohjaa ja etsii ratkaisuja asioissa, jotka koskevat arvopaperimarkkinalainsäädännön ja siihen liittyvien viranomaismääräysten sisältöä ja sopimusehtojen soveltamista, hyvää arvopaperikauppatappaa sekä muita arvopaperikäytäntöä koskevia asioita. Palvelu on maksutonta ja se on käytössä kaikille ei-ammattimaisille sijoittajille, jotka ovat asiakassuhteessa palveluja tarjoavaan pankkiin, sijoituspalveluyritykseen tai rahastoyhtiöön. Asiakas voi olla FINEen vapaamuotoisesti yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, telefaxilla tai sähköpostin välityksellä. Mikäli yhteydenottaneen Asiakkaan asia vaatii jatkoselvittelyä, pyytää Sijoituslautakunta häneltä valtuutuksen sekä kirjallisen, vapaamuotoisen



selvityksen tapahtuneesta. Tässä Asiakas pyytää Sijoituslautakunnalta sovittelua ja ratkaisusuositusta. Lisätietoja ja ohjeita saa Sijoituslautakunnan [www-sivuilta](#).

Yhteystiedot:

FINE

Sijoituslautakunta

Porkkalankatu 1

00180 Helsinki

Puhelin (09) 6850 120

Faksi: (09) 6850 1220

sähköposti: [info\(at\)fine.fi](mailto:info@fine.fi)

Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Se antaa ratkaisusuosituksia kuluttaja- ja asuntokauppariitoihin. Valitus on tehtävä kirjallisesti, mieluiten lautakunnan lomakkeelle. Valituslomakkeen sekä ohjeita ja neuvoja saa kunnalliselta kuluttajaneuvojalta tai kuluttajavalituslautakunnan [www-sivuilta](#).

Yhteystiedot:

Kuluttajariitalautakunta

Hämeentie 3, PL 306

00531 Helsinki

puh 029 566 5200 (vaihde)

fax 029 566 5249

sähköposti: [kril\(at\)oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi)

www.kuluttajariita.fi

21. eQ Varainhoidon yhteystiedot ja valvontaviranomainen

21.1 eQ Varainhoidon yhteystiedot ja toimilupa

eQ Varainhoito Oy. Postiosoite Aleksanterinkatu 19 A, 5krs, 00100 HELSINKI. Puhelinnumero +358 9 68178777. Y-tunnus 1104630-3. www.eQ.fi

Rahoitustarkastus on myöntänyt eQ Varainhoito Oy:lle toimiluvan 21.5.2008.

21.2 Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain mukainen yhteyspiste

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2019) mukaiset yhteystiedot sähköisiä tai kirjallisia ilmoituksia ja vastineita varten ovat eQ Varainhoidon [www-sivulla](#).

21.3 Valvontaviranomainen

eQ Varainhoidon toimintaa valvoo Finanssivalvonta, www.finanssivalvonta.fi Postiosoite: Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 HELSINKI. Puhelinnumero 010 83151.