

## Контракт на заключение арбитражных сделок на рынке Forex

Компания Profiforex Corp., именуемая в дальнейшем **Компания**, с одной стороны и физическое или юридическое лицо, именуемое в дальнейшем **Клиент**, с другой стороны, заключили настоящий контракт о нижеследующем.

### 1. Введение

1.1 Данное руководство полностью определяет характер взаимоотношений Клиента и Компании. Как то подача заявки клиентом, исполнение и закрытие сделок, открытие счета клиентом и правила расчета между сторонами соглашения.

1.2 Клиент обязуется внимательно изучить Контракт и Уведомление о рисках, так как они определяют все условия, на которых Клиент совершает торговые и неторговые операции.

1.3 Местом заключения настоящего Контракта признается место нахождения Компании: 103 Sham Peng Tong Plaza, Victoria, Mahe, Seyshelles

1.4 Контракт вступает в силу в случае регистрации клиентом счета на сайте [www.profiforex.org](http://www.profiforex.org).

1.6 В рамках торговых операций, по правилам Spot рынка не происходит физической поставки валюты или базисного актива, лежащего в основе CFD.

1.6 Клиент соглашается с тем, что торговые условия (спреды, свопы и время торговли), размещаются на сайте [www.profiforex.org](http://www.profiforex.org) и могут быть изменены Компанией в одностороннем порядке.

1.8 В случае изменения регламента, компания обязана написать об этом в разделе «Новости компании». Любые претензии Клиента о незнании изменений регламента не принимаются.

### 2. Основная терминология

**Ask** – большая цена в котировке. Цена, по которой Клиент может купить.

**Bid** - меньшая цена в котировке. Цена, по которой Клиент может продать.

**Equity** - обеспеченная часть субсчета Клиента с учетом открытых позиций, которая связана с Балансом и Floating (Profit/Loss) следующей формулой: Balance + Floating + Swap. Это средства на счете Клиента уменьшенные на текущий убыток по открытым позициям и увеличенные на текущую прибыль по открытым позициям.

**Floating Profit/Loss** - плавающая (нереализованная) прибыль/убыток по открытым позициям при текущих значениях котировок.

**Free Margin** - свободная маржа - незадействованные в залоге на открытые позиции средства. Рассчитывается: Free Margin = Equity - Margin.

**Margin** - необходимая залоговая сумма на открытие позиции, равная 1% (при кредитном плече 1:100) от величины контракта открываемой позиции.

**Margin Level** – показатель, характеризующий состояние счета. Рассчитывается как (Equity / Margin)\*100%.

**Stop-out level** - состояние субсчета, при котором открытые позиции принудительно закрываются компанией по текущим котировкам. Компания оставляет за собой право, при достижении margin level 15%, во избежание отрицат баланса на быстром (волатильном) рынке, ликвидировать часть самых убыточных из них. Последняя позиция принудительно

ликвидируется при margin level 15%. Для депозитов больше 1000\$ действует другой принцип: уровни Margin Call/Stop-out level - 80%/60%

**Trailing Stop** - это следующий алгоритм управления Stop Loss ордером: если прибыль по открытой позиции не превысила величины Trailing Stop, никаких действий не предпринимать; как только прибыль по открытой позиции превысит величину Trailing Stop, отправить на сервер распоряжение о размещении Stop Loss ордера на расстоянии величины Trailing Stop от текущей цены; как только будет получена котировка на расстоянии, превышающем величину Trailing Stop, от выставленного Stop Loss ордера, отправить на сервер распоряжение об изменении уровня этого ордера, с тем, чтобы он находился на расстоянии величины Trailing Stop от текущей цены. Trailing Stop работает только тогда, когда клиентский терминал запущен, подключен к интернет и успешно авторизован на сервере.

**Базовая валюта (base currency)** - денежная единица, в которой номинированы и рассчитаны субсчет, все балансы, комиссионные выплаты и платежи.

**Баланс (balance)** - совокупный финансовый результат всех полных законченных транзакций и операций внесения/снятия денежных средств с торгового счета.

**Быстрый рынок** - состояние рынка, характеризующееся стремительными изменениями курса за небольшой промежуток времени. Зачастую сопровождается ценовыми разрывами.

**Валютная пара** - объект торговой операции, в основе которого лежит изменение стоимости одной валюты по отношению к другой валюте.

**Валюта котировки** - вторая валюта в обозначении валютной пары, за которую Клиент может купить или продать базовую валюту.

**Величина Trailing Stop** - заданный Клиентом параметр Trailing Stop.

**Дилер** – компетентный сотрудник компании, с которой у Клиента заключены соглашения, регламентирующие юридические основы совершения торговых операций на условиях маржинальной торговли.

**История счета** - список полных законченных транзакций и неторговых операций по торговому счету.

**Инструмент** - валютная пара.

**Клиент** - физическое или юридическое лицо, заключающее конверсионные арбитражные операции с Компанией по предоставляемым Компанией котировкам.

**Клиентский Терминал** - программный продукт MetaTrader версии 4.xx, посредством которого Клиент может получать информацию о торгах на финансовых рынках (в объеме, определенном Компанией) в режиме реального времени, проводить технический анализ рынков, совершать торговые операции, выставлять/изменять/удалять ордера, а также получать сообщения от Компании.

**Конверсионная арбитражная операция** - сделка между Компанией и Клиентом по покупке или продаже контракта на валюты, которая предполагает осуществление как минимум двух противоположных сделок по покупке и продаже контракта одинакового объема.

**Контракт на валюты** - доступные для торгов валютные пары.

**Компания** - юридическое лицо Profiforex Corp., обеспечивающее заключение сделок и проведение всех необходимых расчетов с Клиентом в соответствии с настоящим Соглашением.

**Короткая позиция** – продажа инструмента в расчете на понижение курса. Применительно к валютным парам: продажа базовой валюты за валюту котировки.

**Котирование** - процесс предоставления Клиенту котировок для совершения сделки.

**Котировка** - информация о текущем курсе инструмента, выраженная в виде Bid и Ask.

**Кредитное плечо** - это соотношение между суммой залога и объемом торговой операции: 1:1, 1:5, 1:10, 1:20, 1:40, 1:50, 1:100, 1:200. Кредитное плечо 1:200 означает, что

для осуществления сделки необходимо иметь на торговом счете сумму в 200 раз меньшую, чем сумма сделки.

**Курс** - стоимость единицы базовой валюты, выраженная в валюте котировки.

**Лог-файл Клиента** - файл, создаваемый клиентским терминалом, который с точностью до секунды протоколирует все запросы и распоряжения, отправленные Клиентом Дилеру.

**Лог-файл сервера** – файл, создаваемый сервером, который с точностью до секунды протоколирует все запросы и распоряжения, поступившие от Клиента Дилеру, а также результат их обработки.

**Локированные позиции** - длинные и короткие позиции одинакового объема, открытые по одному и тому же инструменту на одном торговом счете.

**Лот (Lot)** - единица измерения суммы сделки.

**Маржинальная торговля (Margin Trading)** - осуществление арбитражных операций с контрактами на валюты, в результате которых объемы открываемых позиций превышают в несколько раз размер вариационной маржи.

**Начальная маржа** - требуемое Компанией денежное обеспечение для открытия позиции.

**Необходимая маржа** - требуемое Компанией денежное обеспечение для поддержания открытых позиций.

**Нерыночная котировка** - котировка, удовлетворяющая каждому из следующих условий:

- наличие существенного ценового разрыва;
- возврат цены в течение небольшого промежутка времени на первоначальный уровень с образованием ценового разрыва;
- отсутствие стремительной динамики цены перед появлением этой котировки;
- отсутствие в момент ее появления макроэкономических событий и/или корпоративных новостей, оказывающих значительное влияние на курс инструмента

**Неторговая операция** - операция внесения на торговый счет (снятия денежных средств с торгового счета) или операция предоставления (возврата) кредита.

**Нормальные рыночные условия** - состояние рынка, удовлетворяющее каждому из следующих условий:

- отсутствие значительных перерывов в поступлении котировок в торговую платформу; отсутствие стремительной динамики цены;
- отсутствие существенных ценовых разрывов.

**Нормальный рынок** - см. «Нормальные рыночные условия».

**Объем торговой операции** - произведение числа лотов на размер лота.

**Ордер** – распоряжение Клиента Компании открыть или закрыть позицию при достижении ценой уровня ордера.

**Открытая позиция** – результат первой части полной законченной транзакции. В результате открытия позиции у Клиента возникают обязательства: произвести противоположную сделку того же объема; поддерживать equity не ниже 10% необходимой маржи.

**Открытие рынка** - возобновление торговли после выходных или праздничных дней

**Отложенный ордер** - распоряжение Клиента Дилеру открыть позицию при достижении ценой уровня ордера.

**Полная законченная транзакция** - состоит из двух противоположных торговых операций с одинаковым объемом (открытие позиции и закрытие позиции): покупки с последующей продажей или продажи с последующей покупкой.

**Поток котировок** - последовательность котировок по каждому инструменту, поступающих в торговую платформу.

**Потоковые котировки (Instant Execution)** - механизм предоставления котировок Клиенту без запроса, когда Клиент видит в режиме реального времени поток котировок

Дилера, по которым он может в любой момент отправить распоряжение на совершение торговой операции.

**Пункт** - это единица младшего разряда курса.

**Рабочее время Компании** - промежуток времени в течение рабочей недели, в пределах которого торговый терминал Компании обеспечивает проведение сделок со стандартными валютными контрактами. Исключения составляют выходные и праздничные дни, временные изменения внутреннего распорядка Компании, а также время, в течение которого обслуживание Клиентов невозможно по техническим причинам. В этих случаях Компания обязана предпринять все возможные меры, чтобы известить Клиента об изменении режима работы и дать возможность Клиенту устранить возникающие при этом валютные риски.

**Размер лота** - количество базовой валюты в одном лоте, определенное в спецификации контрактов.

**Разработчик** – компания «MetaQuotes Software Corp.», разработчик торговой платформы.

**Распоряжение** – любая отправляемая посредством торгового терминала Клиента на сервер заявка на открытие, закрытие или изменение позиций.

**Своп (swap - storage)** - средства, удерживаемые или добавляемые на субсчет Клиента за пролонгацию (перенос) позиции на следующий день.

**Сервер** - программный продукт MetaTrader Server 4.xx, посредством которого осуществляется обработка клиентских распоряжений и запросов, предоставление Клиенту информации о торгах на финансовых рынках в режиме реального времени (в объеме, определенном Profiforex Corp.), учет взаимных обязательств между Клиентом и Дилером, а также соблюдение условий и ограничений.

**Советник** - алгоритм управления торговым счетом в виде программы на специализированном языке MetaQuotes Language 4, посылающей запросы и распоряжения на сервер, используя клиентский терминал.

**Спецификация контракта** - основные торговые условия (спред, размер лота, минимальный объем торговой операции, шаг изменения объема торговой операции, начальная маржа, маржа для локированных позиций и т.д.) для каждого инструмента.

**Спред** - выраженная в пунктах разница между котировками Ask и Bid.

**Субсчет** - специальный лицевой счет внутреннего учета, открытый в Компании Клиентом, на котором ведется учет обязательств Компании и Клиента, которые возникают из сделок, совершаемых в рамках настоящего Соглашения.

**Тиккер** - уникальный идентификационный номер, присваиваемый в торговой платформе каждой открываемой позиции или отложенному ордеру.

**Торговая операция** - покупка или продажа Клиентом любого инструмента

**Торговый счет** – уникальный персонифицированный регистр учета операций в торговой платформе, на котором отражаются полные законченные транзакции, открытые позиции, неторговые операции и ордера.

**Торговая платформа** - совокупность программных и технических средств, обеспечивающих получение информации о торгах на финансовых рынках в режиме реального времени, проведение торговых операций, учет взаимных обязательств между Клиентом и Дилером, а также соблюдение условий и ограничений. В упрощенном виде, для целей настоящего регламента, состоит из Сервера и Клиентского терминала.

**Транзакция** - совокупность торговых операций, при которых средства переходят из базовой валюты в валюту котировки и обратно.

**Трейлинг стоп** - см. Trailing Stop.

**Уровень ордера** - цена, указанная в ордере.

**Форс-мажорные обстоятельства** - события, которые нельзя было ни предвидеть, ни предотвратить. Как правило, это: стихийные бедствия; войны; террористические акты;

действия правительства, законодательных и исполнительных органов власти; хакерские атаки и прочие противоправные действия в отношении серверов.

**Цена, предшествовавшая нерыночной котировке** - цена закрытия минутного бара, предшествовавшего минутному бару с нерыночной котировкой.

**Ценовой разрыв** - любая из двух ситуаций: Bid текущей котировки больше Ask предыдущей котировки; Ask текущей котировки меньше Bid предыдущей котировки.

**Ценовой разрыв на открытии рынка** - любая из двух ситуаций: Bid котировки открытия рынка больше Ask котировки закрытия рынка; Ask котировки открытия рынка меньше Bid котировки закрытия рынка.

## **Обработка распоряжений клиента**

3.1 Компания обязуется предоставлять поток котировок 24 часа в сутки. Пять дней в неделю. Начиная с 21:00 GMT воскресения по 21:00 GMT пятницы.

3.2 При подаче ордера клиентом, компания обязуется исполнить его в максимально короткий срок, приложив максимальные усилия для поиска Рыночной Цены. Однако, клиент понимает, что поиск рыночной цены в различных условиях может занимать разное время. В отсутствии новостей продолжительность поиска составляет не более нескольких секунд. Во время выхода важных новостей данное время может быть резко увеличено.

Клиент понимает, что скорость обработки зависит не только и не столько от сервера, сколько от телекоммуникационных сетей и компьютера клиента, которые находятся вне зоны компетенции компании.

3.3 Компания обязуется приложить максимальные усилия для поддержания серверов в рабочем состоянии. Компания обязуется сделать все, чтобы клиент мог совершать свои сделки вне зависимости от внешних условий. Однако, компания не несет ответственности за отключение сервера при форс-мажорных обстоятельствах. Компания обязуется сделать все возможное для скорейшего разрешения проблем.

3.4 Компания не предоставляет и не имеет право предоставлять рекомендации по торговле, осуществляемые клиентом на свой страх и риск.

3.5 Клиент принимает на себя полную ответственность за отдачу приказов на открытие, закрытие, изменение, удаление ордеров по телефонной линии. Все операции при этом проводятся под ответственность Клиента.

Компания не несет ответственности за стратегию клиента. Любые советы, расположенные на сайте компании носят лишь рекомендательный характер.

3.6 Торговые операции с использованием дополнительных функций клиентского торгового терминала, таких как Trailing Stop или Expert Adviser совершаются полностью под ответственность Клиента, так как напрямую зависят от клиентского торгового терминала и не могут контролироваться Сервером Компании.

3.7 При совершении торговых операций используется механизм котирования «Instant Execution».

3.8 Клиентский терминал является для Клиента основным средством отправки распоряжений.

3.9 Открытие и закрытие позиции осуществляются после соответствующего запроса, сделанного клиентом.

- Запрос на покупку происходит при нажатии кнопки «Buy» на терминале клиента
- Запрос на продажу происходит при нажатии кнопки «Sell» на терминале клиента

3.10 Условия, при которых компания обязана принять распоряжение клиента по заключению сделки:

- котировка должна быть предоставлена Компанией;
- котировка не должна быть «индикативной»;
- если Клиент получил котировку через клиентский терминал или по телефону, то распоряжение Клиента должно быть дано в течение того времени, пока котировка является действительной;
- Компания должна получить инструкцию Клиента до того момента, когда телефонный разговор или Интернет-соединение прерваны в результате обстоятельств, выходящих за рамки контроля Компании;
- котировка не должна являться явной ошибкой;
- котировка не должна являться нерыночной;
- размер торговой операции не должен быть меньше минимального размера, указанного в спецификации контракта;
- не должно случиться форс-мажорное обстоятельство;
- в случае открытия позиции размер свободной маржи должен превышать требуемый размер начальной маржи в отношении данной позиции.

3.11 Распоряжение Клиента на открытие позиции считается обработанным, а позиция открытой после появления соответствующей записи в лог-файле сервера. То же верно и для закрытия сделки

3.12 Клиент обязан выплачивать все надлежащие к оплате суммы, включая комиссию и другие издержки, установленные Компанией.

## **Margin Call**

4.1 Компания имеет право (но не обязана) на принудительное закрытие открытых позиций Клиента без предварительного уведомления последнего, если текущее состояние торгового счета (equity) меньше 15% необходимой маржи на поддержание открытых позиций.

4.2 Текущее состояние счета контролируется сервером, который в случае исполнения условия 4.1 генерирует распоряжение на принудительное закрытие позиции (stop out).

4.3 При наличии у Клиента нескольких открытых позиций первой закрывается позиция с наибольшими плавающими убытками.

4.4 Компания гарантирует, что после закрытия последней позиции на торговом счете останется баланс в диапазоне от 0 до 15% маржи, необходимой для поддержания этой последней принудительно закрытой позиции (ограничение риска клиента)

4.5. Если после принудительного закрытия на счете Клиента остается отрицательный баланс, на торговый счет начисляется компенсация, за счет которой баланс доводится:

- а) до 15% необходимой маржи, если принудительное закрытие осуществлялось в нормальных рыночных условиях;
- б) до нуля, если принудительное закрытие осуществлялось на быстром рынке или при наличии ценового разрыва на открытии рынка.

4.6. Если на вашем счету более 1000\$, то компания вправе ввести другие уровни Margin Call и Stop-out уровней. Margin Call устанавливается на уровне 80%, Stop-out левел на уровне 60%. Это позволяет избежать быстрого проигрыша депозита и делает вашу торговлю более устойчивой. Клиент имеет право потребовать таких же уровней Margin Call и Stop-out при любом размере депозита. Также мы оставляем за собой право уменьшить плечо до 1 к 100 клиентам с депозитом более 3000 долларов США.

4.7 Клиент признает, что залог (и свободная маржа) рассчитывается потиково. Перерасчет залога и свободной маржи происходит при приходе каждого нового тика.

## **Подтверждение личности Клиента**

5.1. Компания имеет право потребовать от Клиента подтверждения реальности ФИО, указанных при регистрации торгового счета. Для этого Компания может в любой момент попросить Клиента предоставить электронную копию паспорта или копию, заверенную нотариально (на усмотрение Компании).

## **Вывод денежных средств с торгового счета Клиента**

6.1. Клиент может выводить деньги со своего счета в платежные системы, в которые возможен вывод в Кабинете трейдера.

6.2. По своему усмотрению Компания имеет право отказать Клиенту в выводе средств в выбранную им платежную систему. В таком случае Клиент имеет право вывести денежные средства на свой банковский счет в рублях или долларах США. При этом полное имя, указанные при регистрации торгового счета, должно совпадать с именем владельца банковского счета.

6.3 Клиент обязан выводить деньги через ту систему, через которую они были введены. В противном случае, компания берет на себя право определять процент за перевод одной электронной валюты в другую.

## **Торговые советники**

7.1 Клиент имеет право использовать любые советники и автоматические торговые системы за исключением указанных в пункте 7.2

7.2 Запрещено использование торговых советников, построенных на следующих принципах действия:

- Советник торгует, используя индивидуальную специфику настроек программного обеспечения торгового сервера
- Советник совершает многочисленные запросы на торговый сервер в течение короткого промежутка времени

7.3 Клиент, торгующий с использованием советников, пытающихся торговать по отстоящим котировкам, и загружающих сервер, принимает данные положения:

- Вся система приема заявок построена на максимально быстром приеме и обработки заявок трейдеров.

- В случае если советник, используя индивидуальные настройки сервера или определенные ошибки в защите Метатрейдер 4, открывает сделки вне существующих котировок и/или торгует по отстоящим котировкам (что должно отражаться в логах сервера), то сервер автоматически (по прошествии определенного времени) будет исправлять подобные запросы.

- Любой человек, использующий пипсовочные советники (открытие/закрытие в течение нескольких минут и огромное количество запросов), принимает данные положения на свой страх и риск.

7.4 Если клиент, используя советник, или иные программные средства, нагружает сервер, компания имеет право проверить счет на наличие торговли по отстоящим котировкам. Если сделок, совершенных подобным образом, будет более 80%, компания имеет право пересмотреть цену закрытия и открытия сделок, изменив их на те, что реально существовали в момент выхода запроса на открытие.

При этом компания обязана:

- 1) Уведомить клиента о своем решении и о причинах
- 2) Точно указать, какие цены были на международном рынке в момент выхода запроса
- 3) В случае желания клиента, рассмотреть ситуацию на корпоративном форуме, а также на независимом форуме трейдеров [www.forum.profforex.ru](http://www.forum.profforex.ru) (При этом, на форуме должен быть указан реальный счет, инвесторский пароль и ФИО трейдера)

Клиент имеет право:

- 1) Получить подробные разъяснения по каждому ордеру
- 2) Если пересмотр цен открытия и закрытия привел к минусовому результату, получить компенсацию по договоренности с компанией.

Ценами на рынке Форекс признаются цены, которые предоставляли мировые банки-маркетмейкеры. Наибольшей авторитетностью обладают котировки Deutsche Bank. В общем случае, клиент имеет право на претензию, используя котировки Saxobank.

## Отмена ордеров

8.1 Компания имеет право отменить исполненные ордера клиентов в следующих случаях:

- Ордер был исполнен не по рыночным ценам, возникшим по причине программных сбоев, результатом которых стал ценовой выброс за пределы рыночной динамики;
- Ордер был исполнен по ошибке дилера, предложившего неправильную цену;
- Рыночный ордер был закрыт менее чем через одну минуту после открытия;
- В случае, если между открытием сделок в разные стороны, по одной и той же валютной паре прошло менее минуты.

8.2 Если торговля по инструменту открылась с разрывом, а уровень ордера оказался внутри разрыва, то Компания вправе (но не обязана) сработать ордер по текущей рыночной цене, отличной от уровня ордера.

8.3 При открытии сделки менее чем за час перед закрытием в пятницу, более чем на 30% залога от депозита цена открытия сделки может переписана по первой пришедшей цене с началом торгов.

8.4 При серьезных разногласиях и невозможности решить спор иным путем, цены открытия/закрытия всех сделок клиента переписываются согласно тиковым котировкам в Deutsche Bank.

8.5 В случае, если торговля осуществлялась на средства, заработанные с помощью сделок, описанных в пунктах 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 (и только в случае, если сделки не могли быть совершены иным образом), компания оставляет за собой право поставить под сомнение возможность совершения таких сделок и произвести их отмену.

## Платежи

9.1 Клиент может перевести денежные средства на торговый счет в любое время.

9.2 Клиент может снять деньги со своего торгового счета в любое время в соответствии с п. 9.3.

9.3 Компания обязуется выполнить распоряжение Клиента на снятие средств в течении 2 (двух) рабочих дней с момента получения заполненного распоряжения на вывод средств при условии выполнения следующих условий:

- Заявка послана через Личный кабинет трейдера
- В распоряжении на снятие денежных средств содержится вся необходимая информация;
- На момент осуществления платежа свободная маржа Клиента превышает сумму, указанную в распоряжении на снятие денежных средств, включая комиссии на осуществление платежа.

9.4 Компания имеет право снять с торгового счета Клиента комиссию за перевод.

9.5. Банковский платеж должен быть осуществлен в долларах США

### **Форс-мажорные обстоятельства**

10.1 Компания, имея для этого достаточные основания, может определить границы наступления форс-мажорных обстоятельств. Компания должным образом предпримет соответствующие шаги для информирования Клиента о наступлении форс-мажорных обстоятельств.

10.2 Форс-мажорные обстоятельства включают (не ограничиваясь):

- любое действие, событие или явление (включая, но не ограничиваясь этим), любую забастовку, массовые беспорядки или гражданские волнения, террористические акты, войны, стихийные бедствия, аварии, пожары, наводнения, штормы, перебои электропитания или коммуникационного или электронного оборудования, гражданские беспорядки), которое, по обоснованному мнению Компании, привело к дестабилизации рынка или рынков одного или нескольких инструментов;

- приостановка работы, ликвидация или закрытие какого-либо рынка или отсутствие какого-либо события, на котором Компания основывает котировки, или введение ограничений или специальных или нестандартных условий торговли на любом рынке или в отношении любого такого события.

### **Порядок рассмотрения споров**

11.1 Любые претензии клиентов по проведенным торговым операциям должны быть направлены по электронной почте на адрес [boss@profiforex.org](mailto:boss@profiforex.org) в течение 48 часов с момента появления причины претензии. Претензия должна содержать следующие пункты

- 1) Имя, Фамилия
- 2) Логин в торговой платформе
- 3) № ордера
- 4) Дата и время (по времени в терминале):
- 5) Тип ордера
- 6) Лоты
- 7) Символ
- 8) Цена
- 9) S/L
- 10) T/P
- 11) Описание претензии по существу (претензия не должна содержать чрезмерных описаний, оскорблений, нецензурных выражений)
- 12) Приложенный лог файл

В названии письма должно быть указано "Претензия от логин №, ордер №". На форуме компании претензии не рассматриваются.

Претензии, поданные в ином виде, к рассмотрению не принимаются.

11.2 Срок рассмотрения Компанией претензии Клиента не более 10 рабочих дней:

11.3 При рассмотрении спорной ситуации основным источником информации является лог-файл сервера, который имеет безусловный приоритет по отношению к другим аргументам, в том числе и по отношению к лог-файлу клиентского терминала.

11.4 Компания, в случае признания претензии Клиента обоснованной удовлетворяет претензию исключительно финансовым начислением на торговый счет Клиента в течение одного рабочего дня.

11.5 Претензии не отображенные в настоящем Соглашении Компания рассматривает, опираясь на общепринятую рыночную практику и внутреннюю политику компании.

## **Пределы ответственности**

12.1 Клиент обязуется гарантировать Компании защиту от возникновения разного рода обязательств, расходов, претензий, ущерба, которые могут возникнуть как прямо, так и косвенно по причине неспособности Клиента выполнить свои обязательства в соответствии с данным Соглашением и Регламентом.

12.2 Компания не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо убытки, потери, неполученную прибыль, упущенные возможности (из-за возможных движений рынка), расходы или ущерб в соответствии с условиями данного Соглашения, если иное не оговорено в Регламенте.