

Регламент совершения торговых операций на торговых счетах MT4

Утверждено VerumFX Ltd., CEDAR HILL CREST, VILLA, KINGSTOWN,
ST. VINCENT AND THE GRENADINES

1. Общие положения

1.1. Котировки

1.1.1. Пересчет котировок по тем или иным торговым инструментам Компания осуществляет в рыночных условиях в реальном времени на основании потоковых цен, предоставленных поставщиками ликвидности.

1.1.2. Все без исключения котировки, получаемые Клиентом через торговую платформу от поставщиков ликвидности, индикативны и являются лучшими доступными на рынке в тот или иной момент ценами Bid/Ask

1.1.3. Клиент соглашается с тем, что спреды не являются фиксированными и могут измениться в соответствии с той или иной ситуацией на рынке и потоковыми ценами, предоставленными поставщиками ликвидности.

1.2. Исполнение приказов клиента

1.2.1. Порядок обработки приказов Клиента, отправленных через торговую платформу, следующий:

- Клиент оформляет приказ, в торговой платформе осуществляется проверка приказа на корректность;
- приказ с торговой платформы отправляется на сервер;
- при условии стабильного и непрерывного соединения между платформой и сервером, приказ Клиента поступает на сервер, где осуществляется его проверка на корректность;
- в случае если приказ корректен, он поступает в очередь, которая сформирована в соответствии со временем поступления приказа; в окне «Order» торговой платформы отображается текущее состояние обработки приказа: «Order is accepted»/ «Приказ принят»;
- в момент готовности Компании обработать новый приказ, она принимает распоряжение, расположенное в очереди первым; в окне «Order» отображается текущее состояние обработки приказа: «Order is in process»/ «Ордер в процессе исполнения»;
- далее на сервер поступает обработанный Компанией результат приказа Клиента;
- далее обработанный Компанией результат приказа отправляется с сервера в торговую платформу;
- при условии стабильного и непрерывного соединения между платформой и сервером, платформа принимает обработанный Компанией результат приказа Клиента.

1.3. Клиент имеет право на отмену того или иного приказа только в том случае, если приказ размещен в очереди и в текущем состоянии «Order is accepted»/ «Ордер принят». Чтобы отменить приказ, Клиенту необходимо нажать «Cancel order»/ «Отменить ордер». При этом если приказ был отправлен Советником Клиента, отменить его нельзя.

1.4. Клиент имеет право на отмену уже поступивших в обработку Компанией приказов, если их текущее состояние «Order is in process»/ «Ордер в исполнении».

1.5. Любые вопросы, касающиеся актуального уровня рыночных цен, находятся исключительно в ведении Компании.

1.6. Если исполнение сделки запрашиваемого объема невозможно по первому уровню цен в стакане в связи с недостатком ликвидности, то оно будет осуществляться по следующим уровням цен до тех пор, пока запрошенный объем не будет исполнен в полной мере.

1.7. Компания оставляет за собой право на отклонение приказа Клиента (о чем Клиент получает уведомление в торговой платформе с текстом «Off quotes») в таких случаях:

- если приказ Клиента был отправлен до того, как первая котировка поступила в торговый терминал, т.е. на открытии рынка;

- если та или иная сделка не может быть хеджирована компанией через поставщика ликвидности;

- если уровень первоначальной маржи превышает уровень свободной маржи Клиента.

1.8. Отправлять приказы Компании Клиент может исключительно посредством торговой платформы. Для того чтобы нивелировать риск проблемных ситуаций по открытию/закрытию торговых сделок, Клиенту рекомендуется пользоваться ограничительными инструментами « Stop Loss» и «Take Profit», а также отложенными ордерами.

1.9. Торговая сделка на покупку осуществляется по цене Ask, на продажу – по цене Bid. Позиция «long» открывается по цене Ask, а ее закрытие осуществляется по цене Bid. Позиция «short» открывается по цене Bid, а ее закрытие осуществляется по цене Ask.

1.10. Перенос открытых позиций на следующий день осуществляется ежедневно в 23:59:45 по серверному времени, при этом на следующий день переносятся все сделки, которые являются открытыми на момент проведения ролловера. Перенос позиций осуществляется посредством начисления или же списания свопов.

1.11. Если по причине того или иного программного или аппаратного сбоя произошел форс-мажорный перерыв в потоке котировок сервера, Компания оставляет за собой право на синхронизацию базы котировок сервера, обслуживающего реальные торговые счета

1.12. Величина кредитного плеча зависит от открытой совокупной позиции.

1.13. Компания оставляет за собой право на изменение уровня кредитного плеча для того или иного торгового счета на основании маржинальных требований. При этом изменение вступает в силу немедленно, о чем Компания не обязана дополнительно уведомлять Клиента.

1.14. Компания оставляет за собой право использовать обновленные маржинальные требования и к ранее открытым сделкам, и к только открываемым, о чем написано в пункте 2.12.

1.15. Компания оставляет за собой право вносить изменения в размер кредитного плеча тем или иным клиентам. Изменения могут быть внесены в любое время по решению Компании, о чем Компания обязуется предварительно уведомить Клиента посредством отправки письма на электронный адрес, указанный при регистрации.

1.16. Выплата первоначальной маржи и/или hedged margin осуществляется Клиентом в момент открытия сделки.

1.17. Компания оставляет за собой право на изменение уровня первоначальной/необходимой маржи и hedged margin для:

- всех без исключения Клиентов. В таком случае Компания обязуется уведомить Клиентов об изменениях за 5 рабочих дней;

- в индивидуальном порядке для того или иного Клиента для того, чтобы привести кредитное плечо в соответствие с маржинальными требованиями. Информация о маржинальных требованиях представлена на официальном сайте Компании

- в индивидуальном порядке для того или иного Клиента в случае возникновения форс-мажорных ситуаций, при этом Компания не обязана предварительно уведомлять об этом Клиента

- для всех без исключения Клиентов в случае возникновения форс-мажорных ситуаций, при этом компания не обязана предварительно уведомлять об этом Клиентов.

1.18. Клиент обязан самостоятельно следить за уровнем необходимой маржи на своем торговом счете/счетах и принимать необходимые меры.

1.19. Компания оставляет за собой право вносить изменения в уровень маржи как по ранее открытым позициям, так и по вновь открываемым.

1.20. В случае, если уровень маржи достигает 70%, Компания оставляет за собой право на закрытие той или иной открытой позиции. При этом Компания не обязана предварительно уведомлять Клиента и получать его согласие.

1.21. Компания оставляет за собой право не предоставлять сведения о прибыли, полученной с той или иной торговой сделки, если иное не оговорено в настоящем регламенте либо других Регламентирующих документах.

1.22. Для того чтобы открыть позицию через торговую платформу с применением советника, генерируется специальный запрос. В случае если котировка, которую предлагает Компания, соответствует параметру советника slippage (величина, которая определяет допустимое расстояние между заявленной котировкой и котировкой, полученной советником от Компании), на сервер советником отправляется приказ на открытие сделки по цене, предложенной Компанией.

2. Открытие сделок

2.1. Подавая приказ на открытие сделки, Клиенту в обязательном порядке необходимо указать наименование инструмента, а также объем торговой сделки.

2.2. Для того чтобы открыть сделку через торговую платформу, при этом не используя советник, Клиент должен нажать кнопки «Buy by market»/ «Sell by market»

(Купить по рынку/Продать по рынку). Приказ Клиента на открытие той или иной сделки может быть выполнена по цене, отличающейся от цены, полученной Клиентом в момент отдачи приказа на покупку/продажу, если:

- текущая котировка изменилась с момента отдачи приказа на покупку/ продажу;
- последнюю котировку можно применить к объему торговой сделки, который меньше объема сделки Клиента.

2.3. При открытии сделки через торговую платформу с применением советника, Клиенту недоступно выставление уровней Stop Loss/ Take Profit.

Обработка и исполнение Клиентских приказов

2.4. Когда на сервер поступает приказ Клиента на открытие той или иной сделки, торговый счет автоматически проверяется на наличие свободной маржи под сделку, которая открывается. В частности, для этого необходимо:

- определить величину совокупной сделки Клиента и уровень новой необходимой маржи,
- определить по текущим ценам текущие прибыль/убытки по всем открытым сделкам;
- определить свободную маржу по формуле: $\text{Free Margin} = \text{Balance} - \text{New Margin} + \text{Floating Profit} / \text{Floating Loss}$

В случае если после проведенных расчетов свободная маржа выше либо равна нулю, то сделка открывается, при этом в лог-файл сервера заносится соответствующая запись. Если же уровень свободной маржи не достигает нуля, Компания имеет право на отмену клиентского приказа, в данном случае в лог-файле будет отображаться уведомление «No money».

2.5. Обработка клиентского приказа считается завершенной и, соответственно, сделка – открытой после того, как в лог-файле сервера появляется соответствующее уведомление.

2.6. Каждая открытая сделка Клиента получает тикер в торговом терминале.

2.7. Компания оставляет за собой право отменить приказ Клиента на открытие сделки в случае если он был получен на открытии рынка, т.е. до того как была установлена первая котировка по тому или иному инструменту.

3. Закрытие сделки

3.1. Отдавая приказ на закрытие сделки, Клиент в обязательном порядке должен указать тикер закрываемой сделки, а также ее торговый объем.

3.2. Для того чтобы закрыть сделку в торговой платформе без применения советника, Клиент должен нажать кнопку «Close». Приказ Клиента на закрытие той или иной сделки может быть выполнен по цене, отличающейся от цены, полученной Клиентом в момент отдачи приказа на покупку/продажу, если:

- текущая котировка изменилась с момента отдачи приказа на покупку/ продажу;
- последнюю котировку можно применить к объему торговой сделки, который меньше объема сделки Клиента.

Обработка и исполнение приказов на закрытие сделки

3.3. В случае если по тому или иному торговому счету клиента открыто более двух локированных позиций, при отправке приказа на закрытие такой сделки в выпадающем списке «Type» появляется дополнительная функция «Close By» (Закреть встречным). После выбора этой функции открывается еще одна либо несколько противоположно направленных локированных сделок. Клиент отдает приказ на закрытие локированных сделок одного объема либо частичное закрытие двух локированных сделок с разным объемом. Таким образом, происходит закрытие сделки меньшего объема и аналогичной части сделки большего объема, при этом новый тикер присваивается новой сделке, открытой в направлении большей из двух.

3.4. В случае если по тому или иному торговому счету клиента открыто более двух локированных позиций, при отправке приказа на закрытие такой сделки в выпадающем списке «Type» появляется дополнительная функция «Multiple Close By» (Закреть перекрытые ордера). Так, Клиентом закрываются все локированные сделки по конкретному инструменту. Открытой остается новая сделка в направлении большего суммарного объема, и ей присваивается новый тикер.

3.5. Обработка Клиентского приказа на закрытие сделки считается завершенной и сделка, соответственно, закрытой после того, как в лог-файле сервера появляется соответствующее уведомление.

3.6. Компания оставляет за собой право отклонить Клиентский приказ на закрытие сделки в случае, если он был получен Компанией на открытии рынка до того как в торговом терминале появилась первая котировка по этому инструменту. В окне торговой платформы будет отображаться уведомление «Off quotes».

4. Ордера

Типы ордеров в торговом терминале

4.1. Торговый терминал MetaTrader 4 позволяет открывать такие отложенные ордера:

- «Buy Stop» - ордер на покупку по более высокой цене, чем цена, зафиксированная на момент открытия сделки;
- «Sell Stop» - ордер на продажу по более низкой цене, чем цена, зафиксированная на момент открытия сделки;
- «Buy Limit» - ордер на покупку по более низкой цене, чем цена, зафиксированная на момент открытия сделки;
- «Sell Limit» - ордер на продажу по более высокой цене, чем цена, зафиксированная на момент открытия сделки.

4.2. Для того чтобы закрыть позиции, Клиенты могут применять такие ордера:

- «Stop Loss» - используется для ограничения возможных убытков для того, чтобы закрыть сделку по менее выгодной цене, чем цена, зафиксированная на момент открытия сделки;
- «Take profit» - используется для того, чтобы закрыть сделку по более выгодной цене, чем цена, зафиксированная на момент открытия сделки;

Время размещения и период действия ордеров

4.3. Размещение, модификация или удаление ордеров возможны лишь тогда, когда разрешается проведение торговли по тому или иному инструменту. Подробная

информация о времени торгов по тому или иному инструменту находится в спецификации контрактов на странице торговых условий.

4.4. Отложенные ордера, выставленные по инструментам, которые торгуются круглосуточно, находятся в статусе GTC (Good Till Cancelled) – т.е. действуют до отмены. Для того чтобы Клиент мог самостоятельно ограничить период действия отложенного ордера, ему необходимо установить в поле «Expiry» конкретную дату и время исполнения ордера.

4.5. Отложенные ордера, выставленные по инструментам, которые торгуются в период той или иной сессии, находятся в статусе «Day order», т.е. их срок действия ограничивается исключительно текущей торговой сессией, а по окончании торгового дня они подлежат удалению.

4.6. Ордера на закрытие сделки «Stop Loss» и «Take Profit» по всем инструментам находятся в статусе GTC (Good Till Cancelled) – т.е. принимаются на неопределенное время.

Порядок размещения ордеров

4.7. Подавая приказ на размещение отложенного ордера, Клиенту обязательно необходимо указать инструмент, объем сделки, тип ордера («Buy Stop», «Buy Limit», «Sell Stop», «Sell Limit»), а также уровень ордера. Кроме того, дополнительно Клиент может указать необязательные параметры, в частности уровни «Stop Loss»/ «Take profit» (нулевые значения этих уровней подразумевают, что они не выставлены, либо удалены ранее выставленные уровни), а также срок действия ордера.

Компания оставляет за собой право отменить приказ, если некорректно указан либо отсутствует какой-то из обязательных параметров, а также если некорректно указан какой-то из необязательных параметров. В таком случае при размещении отложенного ордера через торговую платформу без применения торгового советника появится уведомление об ошибке – «Invalid S/L or T/P».

4.8. Подавая приказ на размещение ордеров «Stop Loss» и «Take Profit» на открытую сделку, Клиенту необходимо указать тикер сделки, на которую выставляются вышеуказанные ордера, а также уровни «Stop Loss»/ «Take profit» (нулевые значения этих уровней подразумевают, что они не выставлены, либо удалены ранее выставленные уровни).

Компания оставляет за собой право отклонить приказ на размещение ордера, если какой-либо из параметров указан некорректно, при этом кнопка «Modify» будет неактивной.

4.9. Подавая приказ на размещение ордеров «Stop Loss» и «Take Profit» на открытую сделку либо отложенный ордер следует соблюдать следующие условия:

- при открытии «Stop Loss» на продажу под текущей рыночной ценой подразумевается цена Ask, при этом ордер не должен размещаться ниже уровня Ask + указанного количества пунктов;

- при открытии «Take Profit» на продажу под текущей рыночной ценой подразумевается цена Ask, при этом ордер не должен размещаться выше уровня Ask за вычетом указанного количества пунктов;

- при открытии «Stop Loss» на покупку под текущей рыночной ценой подразумевается цена Bid, при этом ордер не должен размещаться выше уровня Bid за вычетом указанного количества пунктов;

- при открытии «Take profit» на покупку под текущей рыночной ценой подразумевается цена Bid, при этом ордер не должен размещаться ниже уровня Bid плюс указанное количество пунктов.

- при открытии «Buy Limit» под текущей рыночной ценой подразумевается цена Ask, при этом ордер не должен размещаться выше уровня Ask за вычетом указанного количества пунктов;

- при открытии «Buy Stop» под текущей рыночной ценой подразумевается цена Ask, при этом ордер не должен размещаться ниже уровня Ask плюс указанного количества пунктов;

- при открытии «Sell limit» под текущей рыночной ценой подразумевается цена Bid, при этом ордер не должен размещаться ниже уровня Bid плюс указанного количества пунктов;

- при открытии «Sell Stop» под текущей рыночной ценой подразумевается цена Bid, при этом ордер не должен размещаться выше уровня Bid за вычетом указанного количества пунктов.

4.10. После того как в лог-файл сервера заносится соответствующая запись, приказ на размещение ордера можно считать исполненным, а ордер – размещенным.

4.11. Каждый отложенный ордер получает тикер.

4.12. Компания оставляет за собой право отклонить клиентский приказ на размещение ордера в случае, если он был получен на открытии рынка до того, как в торговый терминал поступила первая котировка. В окне платформы будет отображаться уведомление «Off quotes».

4.13. Компания имеет право, однако не обязуется отклонить Клиентский приказ на размещение ордера, если в процессе обработки приказа произойдет изменение текущей рыночной цены, что повлечет за собой нарушение какого-либо из положений пункта 5.9.

Условия изменения и удаления ордеров

4.14. Подавая приказ на изменение параметров отложенных ордеров, Клиент должен указать тикер, уровень отложенного ордера, а также уровни Stop Loss и/или Take profit (нулевые значения этих уровней подразумевают, что они не выставлены, либо удалены ранее выставленные уровни).

Компания оставляет за собой право отклонить приказ на изменение либо удаление того или иного ордера в случае, если какой-либо из параметров был указан некорректно, при этом кнопка «Modify...» будет неактивной.

4.15. Подавая приказ на удаление отложенного ордера, Клиенту необходимо указать его тикер.

4.16. После того как в лог-файл сервера заносится соответствующая запись, приказ на изменение либо удаление того или иного ордера можно считать исполненным и, соответственно, ордер измененным либо удаленным.

4.17. Компания оставляет за собой право отклонить приказ на изменение либо удаление того или иного приказа в случае, если он был получен на открытии рынка до того, как в торговый терминал поступила первая котировка. В окне платформы будет отображаться уведомление «Off quotes».

4.18. Компания имеет право, но не обязуется отклонять Клиентский приказ на изменение либо удаление того или иного ордера в случае, если его поместили в очередь согласно пункту 4.20.

4.19. Компания имеет право, но не обязуется отклонить Клиентский приказ на изменение либо удаление того или иного ордера в случае, если обработка приказа была завершена после того, как ордер был помещен в очередь на исполнение.

Исполнение ордеров

4.20. Помещение ордера в очередь осуществляется в таких случаях:

- Take Profit на покупку может быть помещен в очередь на исполнение, если в потоке котировок Bid будет равен или выше уровня ордера;

- Stop Loss на покупку может быть помещен в очередь на исполнение, если в потоке котировок Bid будет равен или ниже уровня ордера;

- Take Profit на продажу может быть помещен в очередь на исполнение, если в потоке котировок Ask будет равен или ниже уровня ордера;

- Stop Loss на продажу может быть помещен в очередь на исполнение, если в потоке котировок Ask будет равен или выше уровня ордера;

- Buy Limit может быть помещен в очередь на исполнение, если в потоке котировок Ask будет равен либо ниже уровня ордера;

- Sell Limit может быть помещен в очередь на исполнение, если в потоке котировок Bid будет равен либо выше уровня ордера;

- Buy Stop может быть помещен в очередь на исполнение, если в потоке котировок Ask будет равен или выше уровня ордера;

- Sell Stop может быть помещен в очередь на исполнение, если в потоке котировок Bid будет равен или ниже уровня ордера.

4.21. В процессе поступления на исполнение того или иного отложенного ордера, торговый счет Клиента проходит автоматическую проверку на сервере на предмет наличия свободной маржи на открытую сделку, в частности проверка включает в себя:

- определение нового размера необходимой маржи для совокупной клиентской сделки,

- в случае если уровень отложенного ордера попадает в ценовой разрыв, расчет плавающих прибыли/убытка по всем открытым сделкам осуществляется в соответствии с текущими котировками в момент отправки ордера в очередь на исполнение;

- свободная маржа рассчитывается по следующей формуле: $Free\ Margin = Balance - New\ Margin + Floating\ Profit / Floating\ Loss$;

- Компания может отклонить приказ на открытие сделки либо удалить отложенный ордер в случае, если после проведенных расчетов уровень свободной маржи по новым позициям ниже нуля. При этом в лог-файл сервера заносится запись No money.

4.22. После того как в лог-файл сервера заносится соответствующая запись, ордер считается исполненным.

4.23. В процессе исполнения ордера в лог-файл сервера вносится соответствующая запись, а за сделкой, которая была исполнена посредством отложенного ордера, сохраняется его тикер.

4.24. Частичное исполнение ордера допускается лишь в том случае, если в тот или иной момент поставщик ликвидности не может обеспечить необходимую ликвидность для исполнения сделки в полном объеме. При этом для исполнения сделки по оставшемуся объему выставляется новый отложенный ордер с изначально заданными параметрами.

4.25. Исполнение ордеров Buy Limit, Sell Limit и Take Profit может осуществляться как по заявленной цене, так и по лучшей цене на момент исполнения ордера.

4.26. Компания оставляет за собой право на исполнение ордеров Buy Stop, Sell Stop и Stop Loss по текущей рыночной цене в случае, если на момент исполнения ордера наблюдается недостаток ликвидности. Таким образом, Клиент дает свое согласие на то, что ордер может быть исполнен по цене, которая отличается от выставленного ранее уровня.

5. Вынужденное закрытие сделок

5.1. Компания оставляет за собой право самостоятельно закрыть ту или иную сделку Клиента, предварительно не уведомляя его об этом и не получая его согласия, в случае, если Equity опустится по отношению к марже ниже отметки Stop Out.

5.2. Приказ на вынужденное закрытие сделки без предварительного уведомления генерируется сервером, который контролирует уровень маржи. При этом исполнение Stop Out осуществляется по цене хеджирования сделки, установленной Компанией. Компания оставляет за собой право вносить корректировки в цену для отражения стоимости хеджирования. В свою очередь, Клиент дает свое согласие на то, что ордер может быть исполнен по цене, которая отличается от цены, наблюдавшейся в момент генерирования приказа на Stop Out. В процессе вынужденного закрытия сделки в лог-файл сервера заносится соответствующая запись.

5.3. В случае если у Клиента открыто несколько сделок, то первой будет закрыта сделка, по которой наблюдаются наибольшие плавающие убытки.

5.4. В случае если вынужденное закрытие сделки стало причиной отрицательного состояния торгового счета Клиента, ответственность за убытки возлагается исключительно на Клиента, при этом он обязан сразу же возместить убытки в полном объеме.

5.5. Компания оставляет за собой право самостоятельно закрыть ту или иную сделку Клиента, при этом не уведомляя его об этом предварительно даже в ходе урегулирования спорной ситуации.

6. Коммуникации

6.1. Связь Компании с Клиентом может осуществляться посредством электронной почты, указанной клиентом при регистрации, телефона, внутренней почты торгового терминала, почтовой корреспонденции, а также непосредственно официального сайта Компании. Для передачи данных Компания использует реквизиты, указанные Клиентом в процессе регистрации. При этом Клиент дает свое согласие на получение уведомлений от Компании в любое время.

6.2. Информация, отправленная Компанией посредством вышеуказанных способов, считается полученной :

- через один час после отправки письма на электронный адрес, указанный при регистрации;
- сразу же после отправки уведомления через торговую платформу;
- по завершении телефонного разговора Клиента и представителя Компании;
- через 5 (пять) рабочих дней после отправки корреспонденции на почтовый адрес Клиента;
- через час после публикации информации на официальном сайте Компании.

6.3. В случае если Клиент хочет изменить свою контактную информацию, он должен уведомить об этом Компанию.

6.4. Отчет обо всех торговых операциях, проведенных Клиентом в течение дня, отправляется на его электронный адрес, указанный при регистрации, в день, следующий за отчетным.

6.5. Отчет обо всех торговых операциях, проведенных Клиентом в течение месяца, отправляется на его электронный адрес, указанный при регистрации, первого числа каждого месяца, следующего за отчетным.

6.6. Клиент соглашается с тем, что все телефонные переговоры между ним и Компанией могут быть записаны. Все записи принадлежат Компании и являются прямым подтверждением поданных Клиентом приказов. Кроме того, вышеуказанные записи могут быть предоставлены судебным, регулятивным либо правительственным органам.

7. Порядок урегулирования спорных ситуаций

7.1. Клиент имеет право на предъявление претензии в адрес Компании в случае, если Клиент полагает, что Компанией было нарушено какое-либо из положений настоящего Регламента либо других регламентирующих документов. При этом претензия должна быть предъявлена Компании в течение 3 рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации (с момента возникновения прецедента для ее подачи).

7.2. Претензии необходимо отправлять на электронный адрес tech@verumfx.com, при этом в претензии должны быть указаны имя и фамилия Клиента, его логин от Личного кабинета и номер торгового счета МТ4, дата и точное время возникновения прецедента для претензии, тикер оспариваемой сделки, а также Клиенту необходимо описать суть спорной ситуации, в частности, какие из положений настоящего Регламента были, по его мнению, нарушены Компанией. При этом претензия должна быть составлена с учетом общепринятых норм этикета, то есть не содержать оскорблений, ненормативной лексики, и эмоциональных суждений, которые не являются фактами в отношении спорной ситуации.

7.3. Компания оставляет за собой право не рассматривать некорректно оформленную Клиентом претензию.

Лог-файл сервера

7.4. Лог-файл сервера – основной источник информации для урегулирования спорной ситуации. Информация, которая содержится на лог-файле сервера, приоритетна перед информацией, полученной из других источников, в частности это касается лог-файла торговой платформы Клиента, поскольку в нем не зафиксированы все этапы исполнения Клиентского приказа.

7.5. Клиент соглашается с тем, что в случае если в лог-файле сервера отсутствует запись, которая может подтвердить то или иное намерение Клиента, Компания оставляет за собой право признать недействительными аргументы, опирающиеся на существовании такого намерения.

Компенсация

7.6. Для того чтобы урегулировать ту или иную спорную ситуацию, Компания может восстановить ошибочно закрытые сделки, удалить ошибочно открытые сделки либо отложенные ордера, а также начислить либо списать на/с торгового счета Клиента компенсационную корректировку.

Принятие решения о том, каким из вышеуказанных способов будет урегулирована та или иная спорная ситуация, находится исключительно в компетенции Компании, при этом решения принимаются в индивидуальном порядке конкретно для каждой ситуации.

Если возникшая спорная ситуация выходит за рамки настоящего Регламента либо других Регламентирующих документов, Компания оставляет за собой право принять окончательное решение, опираясь при этом на общепринятую рыночную практику и свое представление о справедливом урегулировании той или иной ситуации.

7.7. Компания оставляет за собой право не компенсировать понесенные Клиентом убытки либо недополученную прибыль, если они были вызваны тем, что Клиент не совершил какое-либо из намеренных им действий.

7.8. Компания оставляет за собой право не компенсировать Клиенту косвенные убытки, в частности нематериального характера.

7.9. Срок рассмотрения Компанией поданной Клиентом претензии составляет 7 календарных дней с момента получения претензии. При этом сроки рассмотрения могут быть увеличены в индивидуальном порядке.