

УТВЕРЖДЕНО

директором ООО «Альпари Евразия»

Приказ №7 от 03.11.2020

**РЕГЛАМЕНТ ПОДАЧИ, ОБРАБОТКИ И ИСПОЛНЕНИЯ РАСПОРЯЖЕНИЙ КЛИЕНТОВ О ФИКСАЦИИ
ЦЕНЫ БАЗОВОГО АКТИВА ПРИ СОВЕРШЕНИИ ОПЕРАЦИЙ С БЕСПОСТАВОЧНЫМИ ВНЕБИРЖЕВЫМИ
ФИНАНСОВЫМИ ИНСТРУМЕНТАМИ ООО «АЛЪПАРИ ЕВРАЗИЯ»**

Минск, 2020

1. Общие положения

1.1. Регламент подачи, обработки и исполнения распоряжений клиентов о фиксации цены базового актива при совершении операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами ООО «Альпари Евразия» (далее — «Регламент») разработан в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 4 июня 2015 г. N 231 «Об осуществлении деятельности на внебиржевом рынке Форекс» и являются интеллектуальной собственностью ООО «Альпари Евразия».

1.2. Регламент разработан с целью определения порядка по подаче, обработке и исполнения распоряжений клиентов о фиксации цены базового актива при совершении операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами.

1.3. Регламент является открытым, публичным документом Компании и доступен для ознакомления всем заинтересованным лицам.

1.4. Регламент вступает в силу с момента утверждения директором Компании и действует до принятия иного аналогичного локального нормативного акта.

1.5. Компания уведомляет клиентов об изменении Регламента не позднее 10 календарных дней до дня вступления изменений в силу путем размещения соответствующей информации на сайте Компании в интернете либо в ином порядке, определяемом в Соглашении о совершении операций с беспоставочными финансовыми инструментами.

2. Термины и определения

2.1. В настоящем Регламенте

«База котировок» — информация о потоке котировок (цен инструментов).

«Базовая валюта» — первая валюта в обозначении валютной пары, которую клиент может купить или продать за валюту котировки.

«Баланс», «Маржинальный баланс» — числовой параметр, отражающий совокупный финансовый результат всех полных законченных операций и технических операций по каждому отдельному заключенному соглашению с клиентом на совершение операций с внебиржевыми финансовыми инструментами (далее — «по соглашению с Компанией»).

«Бар», «Свеча» — элемент графика, включающий в себя цены открытия и закрытия, а также максимальную и минимальную цены за определенный период (например, минуту, 5 минут, сутки, неделю).

«Быстрый рынок» — состояние рынка, характеризующееся стремительными изменениями курса за небольшой промежуток времени. Зачастую сопровождается ценовыми разрывами. Как правило, происходит непосредственно до и/или сразу после одного или нескольких событий, таких как:

- a) публикация главных макроэкономических показателей мировой экономики, имеющих высокую степень влияния на финансовые рынки;
- b) объявление решений по процентным ставкам центральными банками или их комитетами;
- c) выступления и пресс-конференции руководителей центробанков, глав государств, министров финансов и другие важные заявления;
- d) проведение валютных интервенций государственными организациями;
- e) террористические акты национального (государственного) масштаба;
- f) природные катастрофы, вызвавшие введение чрезвычайного положения (или аналогичных ограничительных мер) на пострадавших территориях;
- g) начало войны или военных действий;
- h) политические форс-мажорные события: отставки и назначения (в том числе по результатам выборов) представителей исполнительной власти государств;
- i) иные события, оказывающие значимое влияние на динамику курса инструмента.

«Валюта котировки» — вторая иностранная валюта в обозначении валютной пары, за которую клиент может купить или продать базовую валюту. В дальнейшем вместо понятия «иностранная валюта» используется аналогичное ему «валюта».

«Валютная пара» — внебиржевой финансовый инструмент, объект операции, в основе которого лежит изменение стоимости одной валюты по отношению к другой валюте (далее — «Инструмент»).

«Величина Trailing Stop» — заданный клиентом параметр Trailing Stop.

«Время платформы» — часовой пояс, в котором происходит фиксация любых событий в лог-файле сервера.

«График» — поток котировок, представленный в графической форме. Для периода, соответствующего бару / свече:

- a) максимум (High) любого бара / свечи — это максимальный Bid за период;
- b) минимум (Low) — минимальный Bid;

- c) цена закрытия (Close) — последний Bid бара / свечи;
- d) цена открытия (Open) — первый Bid бара / свечи.

«**Длинная позиция**» — покупка инструмента в расчете на повышение курса.

Применительно к валютным парам — покупка базовой валюты за валюту котировки.

«**Драгоценные металлы**» — редкие или малораспространенные металлы, которые используются в ювелирном деле и в промышленности, являются инструментом формирования резервного фонда во многих странах и международных организациях. К ним относятся: золото, серебро, платина, палладий и другие. В настоящем Регламенте под драгоценными металлами понимаются расчетные (беспоставочные) контракты на драгоценные металлы.

«**Закрытая позиция**» — результат второй части полной законченной транзакции.

«**Запрос котировки**» — инструкция клиента Компании на получение котировки. Запрос не является обязательством клиента совершить сделку.

«**Исполнение по запросу**» — механизм предоставления котировок клиенту после получения предварительного запроса.

«**История баланса**» — список полных законченных операций и технических операций по маржинальному балансу.

«**Клиент**» — юридическое или физическое лицо, которому предоставляются услуги по совершению иницируемых им операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами, а также сервис Личный кабинет на условиях соглашения с Компанией.

«**Контракт на разницу**» — инструмент, объект операций, в основе которого лежит изменение курса базового актива (т. е. актива, лежащего в основе контракта на разницу), в качестве которого может выступать акция, фьючерс, товар, драгоценный металл, фондовый индекс и т. д.

«**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.

«**Курс**» — стоимость единицы базовой валюты, выраженная в валюте котировки.

«**Личный кабинет**» — персональная страница клиента на сайте Компании, где указаны идентификационные данные клиента, ведется учет распоряжений по техническим операциям, а также размещается информация справочного характера.

«**Лог-файл платформы**» — файл, создаваемый платформой, который с точностью до миллисекунды протоколирует все запросы и распоряжения, отправленные клиентом Компании.

«**Лог-файл сервера**» — файл, создаваемый сервером, который с точностью до миллисекунды протоколирует все запросы и распоряжения, поступившие от клиента Компании, а также результаты их обработки.

«**Локированные позиции**» — длинные и короткие позиции одинакового объема, открытые по одному и тому же инструменту по одному соглашению Компании с клиентом.

«**Лот**» — абстрактное обозначение количества инструментов, принятое в платформе.

«**Максимальное отклонение**» — значение в пунктах параметра Maximum Deviation / «Максимальное отклонение» в окне открытия / закрытия позиции платформы.

«**Маржа для локированных позиций**» — требуемое Компанией обеспечение для открытия и поддержания локированных позиций.

«**Маржинальное плечо**» — это соотношение между суммой залога и объемом операции.

«**Начальная маржа**» — требуемое Компанией денежное обеспечение для открытия позиций. Для каждого инструмента указана на сайте Компании.

«**Необходимая маржа**» (также «**Новая маржа**», «**Маржинальное требование**») — требуемое Компанией денежное обеспечение для поддержания открытых позиций. Для каждого инструмента указана на сайте Компании.

«**Нерыночная котировка**» — ошибочная котировка, удовлетворяющая каждому из следующих условий:

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

«**Нормальные рыночные условия**» — состояние рынка, когда котировки на протяжении продолжительного периода времени регулярно (с интервалом не более чем в 1-2 секунды) поступают в платформу, и при этом не наблюдается стремительного изменения курса, сопровождаемого ценовыми разрывами.

«**Объем операции**» — произведение числа лотов на размер лота.

«Операция» — инициирование клиентом операции с инструментов (покупка или продажа клиентом любого инструмента).

«Открытая позиция» — результат первой части полной законченной транзакции. В результате открытия позиции у клиента возникают обязательства:

- a) произвести противоположную операцию того же объема;
- b) поддерживать средства / Equity не ниже уровня необходимой маржи согласно требованиям, указанным на сайте Компании.

«Открытие рынка» — возобновление возможности совершения операций после выходных, праздничных дней или после перерыва между сессиями.

«Отложенный ордер» — распоряжение клиента Компании открыть или закрыть позицию при достижении ценой уровня ордера.

«Плавающие прибыли / убытки» — незафиксированные прибыли / убытки по открытым позициям при текущих значениях курсов.

«Платформа» — программный продукт, посредством которого клиент может получать информацию о торгах на финансовых рынках (в объеме, определенном Компанией) в режиме реального времени, проводить технический анализ рынков, совершать операции, выставлять / модифицировать / удалять ордера, а также получать сообщения от Компании.

«Полная законченная операция» — состоит из двух противоположных операций с одинаковым объемом (открытие позиции и закрытие позиции): покупки с последующей продажей или продажи с последующей покупкой.

«Поставщик ликвидности» — банк, иная форекс-компания, Национальный форекс-центр, ECN (электронная система для осуществления сделок купли-продажи инструментов), представляющий потоковые цены Компании.

«Поток котировок» — последовательность котировок (цен) по каждому инструменту, поступающих в платформу.

«Потоковые котировки» — механизм предоставления котировок клиенту без запроса, когда клиент видит в режиме реального времени поток котировок Компании, по которым он может в любой момент отправить распоряжение на совершение операции.

«Пункт» — единица младшего разряда курса.

«Размер лота» — количество инструментов, базовой валюты в одном лоте, определенное на сайте Компании.

«Разработчик» — компания MetaQuotes Software Corp., разработчик платформы.

«Распоряжение» — инструкция клиента Компании на открытие / закрытие позиции, размещение, удаление или изменение уровня ордера.

«Рыночные условия, отличные от нормальных» — тонкий рынок или быстрый рынок.

«Сайт Компании» — веб-сайт Компании, размещенный в интернете по адресу: <https://www.alpari.by>.

«Свободная маржа» — денежные средства на балансе клиента, которые могут быть использованы для открытия новых позиций. Определяется по формуле: средства / Equity минус маржа / Margin.

«Сервер» — программный продукт, посредством которого осуществляется обработка клиентских распоряжений и запросов, предоставление клиенту информации о торгах на финансовых рынках в режиме реального времени (в объеме, определенном Компанией), учет взаимных обязательств между клиентом и Компанией, а также соблюдение условий и ограничений.

«Советник» — алгоритм управления балансом реального аккаунта в виде программы на специализированном языке MetaQuotes Language 4 (или 5), посылающей запросы и распоряжения на сервер, используя платформу.

«Спайк» — см. «Нерыночная котировка».

«Спецификация контракта» — основные параметры (спред, размер лота, минимальный объем операции, шаг изменения объема операции, начальная маржа, маржа для локированных позиций и т. д.) для каждого инструмента. Размещается на сайте Компании.

«Спорная ситуация» — 1) ситуация, когда клиент считает, что Компания в результате своих действий или бездействия нарушила одно или несколько положений настоящего Регламента; 2) ситуация, когда Компания считает, что клиент в результате своих действий или бездействия нарушил одно или несколько положений настоящего Регламента; 3) ситуация, когда клиентом совершена операция по нерыночной котировке или до первой котировки в момент открытия операций на рынке или по котировке, полученной им вследствие явной ошибки Компании или сбой в программном обеспечении платформы.

«Спред» / «Спрэд» — выраженная в пунктах разница между котировками Ask и Bid.

«Техническая операция» — операция внесения денежных средств на маржинальный баланс (снятия денежных средств с маржинального баланса) или операция возврата денежных средств.

«Тикет» — уникальный идентификационный номер, присваиваемый в платформе каждой открываемой позиции или отложенному ордеру.

«Тонкий рынок» — состояние рынка, когда котировки на протяжении продолжительного периода времени поступают в платформу реже, чем в нормальных рыночных условиях. Как правило, такое состояние рынка характерно для рождественских каникул, национальных праздников в странах G7, в период с 20:00 GMT до 00:00 GMT и т. д.

«Трейлинг стоп» — см. «Trailing Stop».

«Уровень маржи» — выраженное в процентах отношение Equity к необходимой марже. Определяется по формуле: $(\text{Equity} / \text{необходимая маржа}) * 100\%$.

«Уровень ордера» — цена, указанная в ордере.

«Фондовый индекс» («Биржевой индекс») — индикатор состояния рынка ценных бумаг, рассчитанный определенным образом на основе корзины наиболее ликвидных обыкновенных акций или облигаций. Биржевые индексы позволяют оценить состояние фондового рынка в целом, определить текущий момент в экономическом цикле.

«Форс-мажорные обстоятельства» — события, которые нельзя было ни предвидеть, ни предотвратить. Как правило, это:

- a) стихийные бедствия;
- b) войны;
- c) террористические акты;
- d) действия правительства, законодательных и исполнительных органов власти;
- e) хакерские атаки и прочие противоправные действия в отношении Компании.

«Фьючерсный контракт» («Фьючерс») — производный финансовый инструмент, договор, по которому продавец обязуется поставить, а покупатель оплатить и получить определенный стандартный базовый актив в будущем по цене, определенной в момент заключения сделки, либо без такой поставки путем взаимозачета позиций участников сделки с уплатой разницы в цене.

«Цена, предшествовавшая нерыночной котировке» — цена закрытия минутного бара, предшествовавшего минутному бару с нерыночной котировкой.

«Ценовой разрыв» — любая из двух ситуаций:

- a) Bid текущей котировки больше Ask предыдущей котировки;
- b) Ask текущей котировки меньше Bid предыдущей котировки.

«Ценовой разрыв на открытии рынка» — любая из двух ситуаций:

- a) Bid котировки открытия рынка больше Ask котировки закрытия рынка;
- b) Ask котировки открытия рынка меньше Bid котировки закрытия рынка.

«Чрезвычайная ситуация» — несоответствие условий Компании условиям контрагента, текущей рыночной ситуации, возможностям программного или аппаратного обеспечения Компании и другие ситуации, которые нельзя предвидеть.

«Явная ошибка» — открытие / закрытие позиции клиента или исполнение его ордера Компанией по цене, существенно отличающейся от цены для данного инструмента в потоке котировок на момент совершения этого действия, либо какое-либо другое действие или бездействие Компании, связанное с явно ошибочным определением им уровня цен на рынке в определенный момент времени.

«Ask» — большая цена в котировке. Цена, по которой клиент может купить.

«Balance» — см. «Баланс».

«Bid» — меньшая цена в котировке. Цена, по которой клиент может продать.

«Buy Limit» — ордер, предполагающий открытие длинной позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера.

«Buy Stop» — ордер, предполагающий открытие длинной позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера.

«Equity» — текущее состояние баланса аккаунта. Определяется по формуле: $\text{Balance} + \text{Credit} + \text{Floating Profit} - \text{Floating Loss}$.

«Fast Market» — см. «Быстрый рынок».

«Floating Profit / Loss» — см. «Плавающие прибыли / убытки».

«Free Margin» — см. «Свободная маржа».

«GTC» («Good Till Cancelled») — приказ, который имеет силу, пока клиент не посылает инструкцию удалить приказ.

«If-Done Order» — ордера Stop Loss и / или Take Profit, которые активизируются только после исполнения отложенного ордера, с которым они связаны.

«Limit & Stop Levels» — минимальное расстояние в пунктах от уровня размещаемого ордера до текущей цены (уровня отложенного ордера).

«Lock» — см. «Локированные позиции».

«Long» — см. «Длинная позиция».

«Margin» — см. «Необходимая маржа».

«**Necessary Margin**» — см. «Необходимая маржа».

«**Pending Order**» — см. «Отложенный ордер».

«**Sell Limit**» — ордер, предполагающий открытие короткой позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера.

«**Sell Stop**» — ордер, предполагающий открытие короткой позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера.

«**Short**» — см. «Короткая позиция».

«**Spike**» — см. «Нервно-котировочная котировка».

«**Stop Loss**» — ордер, предполагающий закрытие ранее открытой позиции по цене, менее выгодной для клиента, чем текущая цена в момент размещения ордера.

«**Stop Out**» — распоряжение на принудительное закрытие позиции, генерируемое сервером (без согласия клиента и его предварительного уведомления в случае нехватки средств для поддержания открытой позиции).

«**Storage**» («Своп») — плата за перенос открытой позиции на следующий день. Может быть как положительной, так и отрицательной. Таблица со значениями Storage / своп по каждому инструменту приведена на сайте Компании.

«**Take Profit**» — ордер, предполагающий закрытие ранее открытой позиции по цене, более выгодной для клиента, чем текущая цена в момент размещения ордера.

«**Trailing Stop**» — 1) значение Trailing Stop, установленное клиентом; 2) это следующий алгоритм управления Stop Loss ордером:

- a) если прибыль по открытой позиции не превысила величины Trailing Stop, никаких действий не предпринимать;
- b) 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;
- c) 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 платформа запущена, подключена к интернету и успешно авторизована на сервере.

2.2. Слова, употребленные в единственном числе, означают также множественное, и наоборот. Слова, употребленные в любом роде, означают также другие роды.

2.3. Если иное не определено, ссылка на пункт, сторону или перечень является ссылкой на пункт, сторону или перечень настоящего Регламента соответственно.

2.4. Заголовки статей используются для упрощения ссылок и не влияют на толкование настоящего Регламента.

2.5. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте настоящего Регламента следует руководствоваться следующим толкованием термина: в первую очередь, определенным в соглашении, во вторую очередь, в иных регламентирующих документах Компании.

3. Общие принципы обработки запросов и распоряжений

3.1. Доступ клиента к платформе осуществляется через интернет. Сведения об отданных распоряжениях клиента, об исполненных обязательствах, о действиях клиента хранятся на серверной части программного комплекса на оборудовании Компании не менее 2 лет со дня совершения операции (исполнения обязательств). Компания осуществляет все необходимые и возможные мероприятия по обеспечению сохранности и целостности данных.

3.2. Обработка клиентских запросов и распоряжений, отданных посредством платформы, проходит следующие этапы:

- a) клиент составляет запрос или распоряжение, которые проходят проверку на корректность в платформе;
- b) платформа отправляет запрос или распоряжение на сервер;
- c) при наличии устойчивого соединения между платформой и сервером запрос или распоряжение клиента поступают на сервер и проходят проверку на корректность;
- d) корректный запрос или распоряжение клиента помещаются в очередь, отсортированную по времени поступления запроса или распоряжения, при этом в окне «Order» платформы отражается текущий статус обработки запроса или распоряжения «Order is accepted» / «Ордер принят»;

- e) запрос или распоряжение, поступившие в очередь раньше других запросов или распоряжений, передаются на обработку Компании¹, при этом в окне «Order» платформы отражается текущий статус обработки запроса или распоряжения «Order is in process» / «Ордер в исполнении»;
- f) результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения поступает на сервер;
- g) сервер отправляет результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения в платформу клиента;
- h) при наличии устойчивого соединения между платформой и сервером платформа получает результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения. Время, указанное в логе платформы, является временем поступления ответа на платформу клиента и может отличаться от времени, указанного в лог-файле сервера.

3.3. Клиент вправе отменить отправленные ранее запрос или распоряжение, только пока запрос или распоряжение находятся в очереди и имеют статус «Order is accepted» / «Ордер принят». Для отмены клиент должен нажать кнопку «Cancel order» / «Отменить ордер». Клиент не может отменить запрос или инструкцию, отправленные его советником.

3.4. Клиент не вправе отменить отправленные ранее запрос или распоряжение, если запрос или распоряжение уже поступили Компании на обработку и имеют статус «Order is in process» / «Ордер в исполнении».

3.5. Каждый клиентский запрос или распоряжение, помещенные в очередь на обработку, имеют максимальное время ожидания 3 минуты. Если в течение этого времени запрос или распоряжение не были переданы Компании, то они автоматически удаляются из очереди. В этом случае клиенту необходимо подать новый запрос или распоряжение. Как только запрос или распоряжение поступают Компании, Компания обрабатывает их настолько быстро, насколько это возможно.

3.6. Исполнение распоряжений клиента происходит по стакану заявок. В случае недостаточной ликвидности для исполнения сделки запрашиваемого объема по первому уровню в стакане заявок, исполнение будет происходить по следующим уровням цен, пока заявленный объем не будет исполнен полностью.

При исполнении по нескольким уровням стакана цена в платформе отражается как средневзвешенная.

Расчет средневзвешенной цены:

$$P_{ср.} = (P1*V1 + P2*V2 + \dots + Pn*Vn) / (V1 + V2 + \dots + Vn),$$

где:

- P1 — цена начального уровня исполнения;
- V1 — объем, исполненный по P1;
- P2 — цена последующего уровня исполнения;
- V2 — объем, исполненный по P2;
- Pn — цена конечного уровня исполнения;
- Vn — объем конечного уровня исполнения.

3.7. В случаях, перечисленных ниже, Компания вправе отклонить запрос или распоряжение клиента:

- a) в момент открытия торгов на рынке, если клиент совершает запрос или посылает распоряжение до поступления первой котировки в платформу;
- b) при рыночных условиях, отличных от нормальных;
- c) когда количество отданных распоряжений по открытым позициям клиента в течение продолжительного периода времени постоянно превышает десять распоряжений на каждую открытую позицию;
- d) когда на открытие позиции по запрашиваемому объему у клиента недостаточно свободной маржи;
- e) из-за превышения имеющихся ограничений по объему совокупной клиентской позиции и/или суммарному количеству размещенных ордеров для данного типа аккаунта;
- f) если Компания не в состоянии хеджировать сделку при помощи поставщика ликвидности.

В этих случаях в окне платформы появится одно из сообщений: «Off quotes» / «Нет цен», «Cancelled by dealer» / «Отклонено дилером», «Not enough money» / «Недостаточно денег», «Trade is disabled» / «Торговля запрещена».

3.8. Совершение операции на покупку происходит по цене Ask. Совершение операции на продажу происходит по цене Bid.

- a) Открытие длинной позиции происходит по цене Ask. Открытие короткой позиции происходит по цене Bid.
- b) Заккрытие длинной позиции (т. е. продажа) происходит по цене Bid. Заккрытие короткой позиции (т. е. покупка) происходит по цене Ask.

¹ В зависимости от времени, которое требуется Компании на обработку запроса или распоряжения клиента, может возникнуть ситуация, когда завершение обработки запроса или распоряжения клиента будет зафиксировано в лог-файлах сервера по времени позже, чем результат обработки запроса или распоряжения, стоявших в очереди после них.

- 3.9. Размер спреда по всем базовым активам указан на сайте Компании.
- 3.10. Спред не зафиксирован и может быть изменен в зависимости от рыночных условий и потоковых цен / ликвидности, получаемых от поставщиков ликвидности.
- 3.11. В случаях нестабильного поступления котировок от поставщиков ликвидности Компания имеет право ограничить или перевести торговлю в режим Close Only (доступно только закрытие позиций) по соответствующим инструментам без предварительного уведомления.
- 3.12. Маржинальное плечо для всех типов клиентов указано на сайте Компании. Компания вправе изменять маржинальное плечо как по отношению к уже открытым позициям, так и по отношению к вновь открываемым позициям. Компания имеет право изменять маржинальное плечо отдельным клиентам в любое время и по своему усмотрению.
- 3.13. Компания не обязана, но вправе по своему усмотрению обработать запрос или распоряжение клиента, полученные в то время, когда совершение операций по данному инструменту остановлено. Часы совершения операций по каждому инструменту указаны на сайте Компании.
- 3.14. В случае незапланированного перерыва в потоке котировок сервера, вызванного каким-либо аппаратным или программным сбоем, Компания вправе синхронизировать базу котировок на сервере, обслуживающем реальных клиентов, с другими источниками. Такими источниками могут служить:
- а) база котировок сервера, обслуживающего демо-аккаунты;
 - б) любые другие источники котировок.

В случае возникновения каких-либо спорных ситуаций относительно перебора потока котировок все решения принимаются в соответствии с синхронизированной базой котировок.

- 3.15. Компания оставляет за собой право:
- а) осуществлять в платформе архивацию всех операций со сроком более трех месяцев;
 - б) удалить из истории реального аккаунта отложенные ордера, отмененные Клиентом либо Компанией, по истечении 1 (одной) недели с даты отмены.
- 3.16. Начальная маржа и/или маржа для локированных позиций фиксируется в момент открытия позиции.
- 3.17. Компания не несет ответственности за принудительное закрытие позиции (Stop Out) по аккаунту, которое наступило в результате несвоевременного поступления средств на аккаунт клиента.

4. Открытие позиции

- 4.1. При подаче распоряжения на открытие позиции клиент должен указать наименование инструмента и объем операции.
- 4.2. Для открытия позиции посредством платформы без использования советника клиенту необходимо нажать кнопку Buy («Покупаю») или Sell («Продаю») в тот момент, когда потоковые цены Компании его устраивают. Для открытия позиции посредством платформы с использованием советника генерируется распоряжение о совершении операции по текущей котировке. Клиентское распоряжение на открытие позиции может быть исполнено по цене, которая отличается от котировки, которую Клиент получил в платформе во время последнего среза рынка (Market Snapshot), в следующих случаях:
- а) если текущая котировка изменилась с момента последнего среза рынка (Market Snapshot);
 - б) если котировка из последнего среза рынка применима к меньшему объему операции, чем объем операции Клиента.
- 4.3. При поступлении на сервер распоряжения клиента на открытие позиции автоматически происходит проверка состояния баланса реального аккаунта на наличие свободной маржи под открываемую позицию:
- а) в список открытых позиций условно добавляется новая позиция;
 - б) определяется новый уровень необходимой маржи («новой маржи») для совокупной клиентской позиции, включая условно добавленную новую позицию, по текущим рыночным ценам на момент проверки²;
 - в) рассчитываются по текущим рыночным ценам плавающие прибыль / убытки по всем открытым позициям, включая условно добавленную позицию;
 - г) рассчитывается новый размер свободной маржи³;
 - д) если:
 - Свободная маржа больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции не превышает установленное ограничение по данному типу аккаунта, позиция открывается. Открытие позиции сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера.

² Для локированных позиций используется параметр «Маржа для локированных позиций», для нелокированных позиций — параметр «Начальная маржа», рассчитываемый по средневзвешенной (по объему) цене нелокированных позиций.

³ Free Margin = Balance – New Margin + Floating Profit - Floating Loss.

- Свободная маржа больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции превышает установленное ограничение по данному типу аккаунта, позиция не открывается.
 - Свободная маржа меньше нуля, Компания вправе не открывать позицию.
- 4.4. Распоряжение клиента на открытие позиции считается обработанным, а позиция открытой после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.
- 4.5. Каждой открытой позиции в платформе присваивается тикет (уникальный номер).
- 4.6. Для открытия позиции посредством платформы без использования советника Клиенту необходимо нажать кнопку Buy by Market («Купить по рынку») или Sell by Market («Продать по рынку»). Клиентское распоряжение на открытие позиции может быть исполнено по цене, которая отличается от котировки, которую Клиент получил в платформе во время последнего среза рынка (Market Snapshot), в следующих случаях:
- a) если текущая котировка изменилась с момента последнего среза рынка (Market Snapshot);
 - b) если котировка из последнего среза рынка применима к меньшему объему операции, чем объем операции Клиента
- 4.7. Клиент соглашается с тем, что Компании на исполнение распоряжения требуется некоторое разумное время.

5. Закрытие позиции

- 5.1. При подаче распоряжения на закрытие позиции клиент должен указать наименование инструмента и объем операции.
- 5.2. Для закрытия позиции посредством платформы без использования советника клиенту необходимо нажать кнопку «Close...» («Закрыть...») в тот момент, когда потоковые цены Компании его устраивают. Для закрытия позиции посредством платформы с использованием советника распоряжение о закрытии позиции должно быть отдано по текущей котировке. Клиентское распоряжение на закрытие позиции может быть исполнено по цене, которая отличается от котировки, которую Клиент получил в платформе во время последнего среза рынка (Market Snapshot), в следующих случаях:
- a) если текущая котировка изменилась с момента последнего среза рынка (Market Snapshot);
 - b) если котировка из последнего среза рынка применима к меньшему объему операции, чем объем операции Клиента
- 5.3. Для закрытия позиции посредством платформы с использованием советника распоряжение о закрытии позиции должно быть отдано по текущей котировке.
- 5.4. Распоряжение клиента на закрытие позиции считается обработанным, а позиция закрытой после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.
- 5.5. Распоряжение на закрытие позиции будет отклонено Компанией, если оно поступило на обработку в момент, когда ордер на закрываемой позиции (Stop Loss или Take Profit) находится в очереди на исполнение. При этом в окне платформы появится сообщение «Off quotes» / «Нет цен».
- 5.6. Клиент соглашается с тем, что Компании на исполнение приказа требуется некоторое разумное время.

6. Отложенные ордера

- 6.1. В платформе возможно размещение следующих типов ордеров на открытие позиции:
- a) Buy Stop — предполагает открытие длинной позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
 - b) Sell Stop — предполагает открытие короткой позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
 - c) Buy Limit — предполагает открытие длинной позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
 - d) Sell Limit — предполагает открытие короткой позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера.
- 6.2. Для закрытия позиции могут использоваться следующие ордера:
- a) Stop Loss — предполагает закрытие ранее открытой позиции по цене менее выгодной для клиента, чем текущая цена в момент размещения ордера;
 - b) Take Profit — предполагает закрытие ранее открытой позиции по цене более выгодной для клиента, чем текущая цена в момент размещения ордера;
 - c) If Done — ордера Stop Loss и / или Take Profit, которые активизируются только после исполнения отложенного ордера, с которым они связаны.
- 6.3. Ордера могут быть размещены, модифицированы или удалены клиентом только в тот период, когда совершение операций по данному инструменту разрешено. Время торговли для каждого инструмента указано на сайте Компании.

6.4. Для инструментов, отложенные ордера по которым имеют статус GTC (Good Till Cancelled / «Действующий до отмены»), клиент может сам ограничить срок действия ордера, установив в поле Expiry / «Истечение» конкретную дату и время, в противном случае ордер принимается на неопределенное время. Статус ордера для каждого инструмента указан на сайте Компании.

6.5. При подаче клиентом распоряжения на размещение отложенных ордеров должны быть указаны следующие обязательные параметры:

- a) инструмент;
- b) объем;
- c) тип ордера (Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop, Sell Limit);
- d) уровень ордера.

Распоряжение будет отклонено:

- a) при отсутствии или неправильном значении одного или нескольких обязательных параметров;
- b) при неправильном значении одного или нескольких необязательных параметров. При этом в случае размещения отложенного ордера через платформу без использования советника будет выдано сообщение об ошибке «Invalid S/L or T/P» / «Неверный S/L или T/P»;
- c) если клиент использует тип аккаунта, имеющий ограничение по суммарному количеству размещенных ордеров, и данное распоряжение превышает эти ограничения. При этом в случае размещения отложенного ордера через платформу без использования советника будет выдано сообщение об ошибке «Trade is disabled» / «Торговля запрещена».

6.6. При подаче клиентом распоряжения на размещение отложенных ордеров должны быть указаны следующие обязательные параметры:

- a) тикет открытой позиции, на которую выставляются данные ордера;
- b) уровень Stop Loss ордера. Значение 0.0000 означает, что Stop Loss не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);
- c) уровень Take Profit ордера. Значение 0.0000 означает, что Take Profit не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее).

При неправильном значении одного или нескольких параметров в случае размещения отложенного ордера через платформу без использования советника распоряжение будет отклонено и кнопка Modify... / «Изменить...» останется неактивной.

6.7. При подаче клиентом распоряжения на размещение ордеров If Done на отложенный ордер должны быть указаны следующие параметры:

- a) тикет отложенного ордера, на который выставляются данные ордера;
- b) уровень Stop Loss ордера. Значение 0.0000 означает, что Stop Loss не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);
- c) уровень Take Profit ордера. Значение 0.0000 означает, что Take Profit не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее).

При неправильном значении одного или нескольких параметров в случае размещения отложенного ордера через платформу без использования советника распоряжение будет отклонено, и кнопка Modify / «Изменить» останется неактивной.

6.8. При подаче распоряжения на размещение Stop Loss и/или Take Profit ордера на открытую позицию или отложенного ордера расстояние в пунктах между уровнем устанавливаемого ордера и текущей рыночной ценой не должно быть меньше параметра Limit & Stop Levels, указанного на сайте Компании, при этом должны быть удовлетворены следующие условия:

- a) для ордера Stop Loss на короткую позицию: текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Ask плюс значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
- b) для ордера Take Profit на короткую позицию: текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Ask минус значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
- c) для ордера Stop Loss на длинную позицию: текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Bid минус значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
- d) для ордера Take Profit на длинную позицию: текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Bid плюс значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
- e) для ордера Buy Limit текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Ask минус значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
- f) для ордера Buy Stop: текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Ask плюс значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;

- g) для ордера Sell Limit: текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Bid плюс значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
 - h) для ордера Sell Stop: текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Bid минус значение Limit & Stop Levels для данного инструмента.
- 6.9. При подаче распоряжения на размещение ордеров If Done на отложенный ордер клиент должен учитывать, что разница между уровнем ордеров If Done и уровнем самого отложенного ордера не должна быть меньше, чем количество пунктов, указанное в параметре Limit & Stop Levels на сайте Компании, и при этом должны быть удовлетворены следующие условия:
- a) ордер Stop Loss на отложенный ордер Buy Limit или Buy Stop не должен быть размещен выше, чем уровень отложенного ордера минус значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
 - b) ордер Stop Loss на отложенный ордер Sell Limit или Sell Stop не должен быть размещен ниже, чем уровень отложенного ордера плюс значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
 - c) ордер Take Profit на отложенный ордер Buy Limit или Buy Stop не должен быть размещен ниже, чем уровень отложенного ордера плюс значение Limit & Stop Levels для данного инструмента;
 - d) ордер Take Profit на отложенный ордер Sell Limit или Sell Stop не должен быть размещен выше, чем уровень отложенного ордера минус значение Limit & Stop Levels для данного инструмента.
- 6.10. Limit & Stop Level указан на сайте Компании. Клиент признает, что уровни Limit & Stop Levels могут изменяться.
- 6.11. Распоряжение на размещение ордера считается исполненным, а ордер считается размещенным после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.
- 6.12. Каждому отложенному ордеру присваивается тикет (уникальный номер).
- 6.13. Компания вправе отклонить распоряжение на размещение ордера, если текущая котировка в процессе обработки распоряжения достигнет такого уровня, при котором будет нарушено хотя бы одно из условий пп. 6.9, 6.10.
- 6.14. При подаче клиентом распоряжения на модификацию параметров отложенных ордеров (уровень отложенного ордера и/или ордеров If-Done на данный отложенный ордер) должны быть указаны следующие параметры:
- a) тикет;
 - b) уровень отложенного ордера;
 - c) уровень Stop Loss ордера;
 - d) уровень Take Profit ордера.

При неправильном значении одного или нескольких параметров в случае размещения / модификации / удаления отложенного ордера через платформу без использования советника распоряжение будет отклонено и кнопка Modify... / «Изменить...» останется неактивной.

- 6.15. При подаче распоряжения на модификацию ордеров Stop Loss и Take Profit на открытую позицию клиентом должны быть указаны следующие параметры:
- a) тикет;
 - b) уровень Stop Loss ордера;
 - c) уровень Take Profit ордера.

При неправильном значении одного или нескольких параметров в случае размещения / модификации / удаления ордеров через платформу без использования советника распоряжение будет отклонено и кнопка Modify... / «Изменить...» останется неактивной.

6.16. При подаче распоряжения на удаление отложенного ордера клиентом должен быть указан тикет удаляемого ордера.

6.17. Распоряжение на модификацию или удаление ордера считается исполненным, а ордер считается модифицированным или удаленным после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.

6.18. Компания вправе отклонить распоряжение на модификацию или удаление ордера, если в процессе обработки распоряжения ордер был помещен в очередь на исполнение в соответствии с п. 6.25.

6.19. Если процесс обработки распоряжения на модификацию или удаление ордера был завершен после того, как ордер был поставлен в очередь на исполнение, согласно п. 6.25, Компания вправе отменить модификацию или удаление ордера.

6.20. Клиент соглашается с тем, что Компании на исполнение распоряжения требуется некоторое разумное время.

6.21. Ордер помещается в очередь на исполнение в следующих случаях⁴:

⁴ Следует иметь в виду, что на графике в платформе максимальная цена бара или свечи — это максимальный Bid, а минимальная цена бара или свечи — это минимальный Bid за период времени.

Минимальный Ask за период равен минимальной цене бара или свечи плюс спред. Максимальный Ask за период равен максимальной цене бара или свечи плюс спред.

- a) ордер Take Profit по открытой длинной позиции помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;
- b) ордер Stop Loss по открытой длинной позиции помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера;
- c) ордер Take Profit по открытой короткой позиции помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера;
- d) ордер Stop Loss по открытой короткой позиции помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;
- e) ордер Buy Limit помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера;
- f) ордер Sell Limit помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;
- g) ордер Buy Stop помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;
- h) ордер Sell Stop помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера.

6.22. При поступлении распоряжения на исполнение отложенного ордера на сервере автоматически происходит проверка состояния баланса реального аккаунта на наличие свободной маржи под открываемую позицию:

- a) в список открытых позиций условно добавляется новая позиция, открываемая по этому отложенному ордеру;
- b) определяется новый размер необходимой маржи для совокупной клиентской позиции, включая условно добавленную новую позицию, по текущим рыночным ценам на момент проверки⁵;
- c) рассчитываются по текущим рыночным ценам плавающие прибыли/убытки по всем открытым позициям;
- d) рассчитывается новый размер свободной маржи⁶;
- e) если:

- Свободная маржа больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции не превышает установленное ограничение по данному типу аккаунта, ордер исполняется, и позиция открывается. Исполнение ордера сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера, при этом позиция, открытая исполнением отложенного ордера, сохраняет за собой тикет отложенного ордера.
- Свободная маржа больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции превышает установленное ограничение по данному типу аккаунта, ордер отменяется. Отмена ордера сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера.

6.23. Если свободная маржа меньше нуля, Компания оставляет за собой право отклонить распоряжение на открытие позиции и удалить отложенный ордер. Отмена ордера сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера “No money”.

6.24. Компания может исполнить ордера Buy Limit, Sell Limit и Take Profit по заявленной цене либо по лучшей цене на момент исполнения ордера.

6.25. В случае недостаточной ликвидности на уровне ордера Компания может исполнить ордера Buy Stop, Sell Stop и Stop Loss по текущей доступной цене на момент исполнения ордера. Клиент соглашается с тем, что цена исполнения может отличаться от уровня ордера.

7. Принудительное закрытие позиций

7.1. Компания имеет право на принудительное закрытие открытых позиций клиента без согласия и какого-либо предварительного уведомления, если отношение средств / Equity к марже на реальном аккаунте опустится ниже уровня Stop Out. Уровень Stop Out указан на сайте Компании.

7.2. Уровень маржи контролируется сервером, который, в случае исполнения вышеуказанного условия генерирует распоряжение на принудительное закрытие позиции (Stop Out). Stop Out исполняется по рыночной котировке в порядке общей очереди с распоряжениями клиента. Клиент соглашается с тем, что цена исполнения может отличаться от котировки, при которой было сгенерировано распоряжение на Stop Out. Принудительное закрытие позиции сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера с комментарием «Stop Out».

7.3. Stop Out может быть исполнен Компанией по цене, по которой Компания хеджировала сделку. Компания имеет право корректировать эту цену с целью отразить стоимость хеджирования.

⁵ Для локированных позиций — используется параметр «Маржа для локированных позиций», для нелокированных позиций — параметр «Начальная маржа», рассчитываемый по средневзвешенной (по объему) цене нелокированных позиций.

⁶ Free Margin = Balance – New Margin + Floating Profit - Floating Loss

7.4. При наличии у клиента нескольких открытых позиций в торговой платформе MetaTrader 4 первой помещается в очередь на принудительное закрытие позиция с наибольшим плавающим убытком. В терминале MetaTrader 5 при наличии у клиента нескольких открытых позиций первой помещается в очередь на принудительное закрытие позиция с наибольшим маржинальным требованием.

7.5. Если принудительное закрытие привело к образованию отрицательных средств на реальном аккаунте, Клиент несет полную ответственность за этот убыток и обязуется немедленно выплатить Компании полную сумму убытка.

7.6. По контрактам на разницу на фьючерсы при приближении даты истечения базового актива совершение операций переводится в режим Close Only (только закрытие позиций). Перевод в режим Close Only осуществляется за один торговый день до даты истечения срока действия контракта на разницу на фьючерс. Позиции, открытые на дату истечения контракта, принудительно закрываются Компанией по последней котировке последнего торгового дня для этого контракта, а отложенные ордера удаляются.

7.7. Компания имеет право на принудительное закрытие любых открытых позиций клиента без согласия и какого-либо предварительного уведомления в процессе урегулирования спорной ситуации в соответствии с разделом 10 настоящего Регламента.

7.8. В случае изменения Компанией списка инструментов Компания имеет право принудительно закрыть позиции по инструментам, совершение операций с которыми Компания перестает осуществлять. Закрытие позиции происходит по последней доступной цене.

8. Принципы работы в платформе MetaTrader5

8.1. В платформе MetaTrader 5, наряду с типами ордеров, перечисленными в пункте 6.1 настоящего Регламента, возможно размещение следующих типов отложенных ордеров на открытие позиции:

- a) Buy Stop Limit предполагает установку лимитного ордера на покупку (Buy Limit) при достижении ценой Ask стоп-уровня, указанного в этом ордере;
- b) Sell Stop Limit предполагает установку лимитного ордера на продажу (Sell Limit) при достижении ценой Bid стоп-уровня, указанного в этом ордере.

8.2. При подаче Клиентом распоряжений на размещение отложенных ордеров Buy Stop Limit и Sell Stop Limit, кроме параметров, перечисленных в пункте 6.7 настоящего Регламента, должен быть указан обязательный параметр «Уровень Stop Limit».

8.3. При подаче Клиентом распоряжений на размещение отложенных ордеров Buy Stop Limit и Sell Stop Limit расстояние в пунктах между уровнем устанавливаемого ордера и текущей рыночной ценой не должно быть меньше количества пунктов, указанного в спецификации контракта для данного инструмента, и при этом должны быть удовлетворены следующие условия:

- a) для ордера Buy Stop Limit: текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Ask плюс указанное количество пунктов;
- b) для ордера Sell Stop Limit: текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Bid минус указанное количество пунктов.

8.4. При подаче Клиентом распоряжения на размещение ордеров If Done на отложенные ордера Buy Stop Limit и Sell Stop Limit Клиент должен учитывать, что разница между уровнем ордеров If Done и уровнем Stop Limit отложенных ордеров Buy Stop Limit и Sell Stop Limit не должна быть меньше, чем количество пунктов, указанное в спецификации контракта для каждого инструмента, и при этом должны быть удовлетворены следующие условия:

- a) ордер Stop Loss на отложенный ордер Buy Stop Limit не должен быть размещен выше, чем уровень Stop Limit минус указанное количество пунктов;
- b) ордер Stop Loss на отложенный ордер Sell Stop Limit не должен быть размещен ниже, чем уровень Stop Limit плюс указанное количество пунктов;
- c) ордер Take Profit на отложенный ордер Buy Stop Limit не должен быть размещен ниже, чем уровень Stop Limit плюс указанное количество пунктов;
- d) ордер Take Profit на отложенный ордер Sell Stop Limit не должен быть размещен выше, чем уровень Stop Limit минус указанное количество пунктов.

8.5. При подаче Клиентом распоряжения на модификацию параметров отложенных ордеров Buy Stop Limit и Sell Stop Limit (уровень отложенного ордера и/или уровень Stop Limit и/или ордеров If Done на данный отложенный ордер), кроме параметров, перечисленных в пункте 6.16 настоящего Регламента, должен быть указан обязательный параметр «Уровень Stop Limit».

8.6. Ордер помещается в очередь на исполнение в следующих случаях:

- a) ордер Buy Stop Limit помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;
- b) ордер Sell Stop Limit помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера.

9. Размещение или модификация отложенного ордера и/или ордеров If-Done

9.1. Отложенный ордер и/или ордера If-Done считаются ошибочно размещенными или модифицированными в следующих случаях:

- a) если это произошло до прихода первой котировки по данному инструменту на открытии рынка;
- b) в случае неверного, вследствие прихода нерыночной котировки, позиционирования (п. 6.10) уровня отложенного ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;
- c) если ордер был размещен или модифицирован с несоблюдением пп. 6.9 и 6.10 вследствие явной ошибки Компании;
- d) если ордер был размещен или модифицирован с несоблюдением пп. 6.9 и 6.10 вследствие сбоя в программном обеспечении платформы.

В этих случаях Компания для исполнения пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной:

- a) удаляет этот отложенный ордер, если он на момент принятия решения еще не был исполнен;
- b) удаляет позицию, открытую в результате исполнения этого отложенного ордера.

9.2. Если отложенный ордер поставлен в очередь на исполнение, но Компания ошибочно подтвердила модификацию уровня отложенного ордера, то Компания вправе исполнить ордер на том уровне, который был до последней модификации.

9.3. Не принимаются претензии от клиента в случаях, если клиент не смог разместить отложенный ордер или произвести модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров If-Done:

- a) из-за плохого качества связи на стороне клиента или сервера, если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках клиента;
- b) в случае неверного, вследствие прихода нерыночной котировки, позиционирования (п. 6.10) уровня отложенного ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;
- c) до прихода первой котировки по данному инструменту на момент открытия торгов на рынке;
- d) в результате явной ошибки Компании или неисполнения Компанией распоряжения клиента, если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках клиента;
- e) в результате сбоя в программном и/или аппаратном обеспечении платформы, если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках клиента.

9.4. Не принимаются претензии от клиента в случаях, если клиент не смог произвести модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров If-Done, если отложенный ордер уже был поставлен в очередь на исполнение.

9.5. Если Компания не исполнила распоряжение на размещение отложенного ордера или модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров If-Done:

- a) из-за плохого качества связи на стороне клиента или сервера;
- b) в результате своей явной ошибки;
- c) в результате сбоя в программном и/или аппаратном обеспечении платформы;

и одновременно выполняются следующие условия:

- a) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) клиента дать такое распоряжение;
- b) и эта попытка разместить отложенный ордер или произвести модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров If-Done является самой последней попыткой совершить данное действие.

Компания после признания претензии клиента обоснованной исполняет распоряжение на размещение отложенного ордера или модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров If-Done:

- В процессе урегулирования спорной ситуации Компания вправе исполнить отложенный ордер и ордера If-Done в той хронологической последовательности, в которой они бы сработали, если распоряжение клиента было бы исполнено непосредственно после его поступления на сервер.
- Клиент признает, что в любом случае не принимаются претензии на невозможность управления этими ордерами или позицией в период до принятия Компанией мер к урегулированию этой спорной ситуации.
- Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено. Клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

9.6. Если отложенный ордер поставлен в очередь на исполнение, но Компания исполнила распоряжение на удаление ордера, то он вправе удалить этот отложенный ордер.

9.7. Если в лог-файле сервера есть записи о попытке (попытках) клиента удалить отложенный ордер, но клиенту не удалось удалить отложенный ордер:

- a) вследствие неисполнения Компанией распоряжения клиента на удаление отложенного ордера;
- b) в результате явной ошибки Компании;
- c) по причине постановки отложенного ордера в очередь на исполнение по нерыночной котировке;
- d) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы;
- e) по причине плохого качества связи на стороне клиента или сервера.

Компания для исполнения пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной:

- a) вследствие неисполнения Компанией распоряжения клиента на удаление отложенного ордера;
- b) удаляет позицию, открытую по этому отложенному ордеру, если отложенный ордер уже был исполнен.

9.8. Если отложенный ордер был ошибочно удален:

- a) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы;
- b) из-за нехватки свободной маржи для открытия позиции по этому ордеру в результате поступления в поток котировок нерыночной котировки и расчета по ней плавающих убытков/прибыли по открытым позициям клиента;
- c) из-за нехватки свободной маржи для открытия позиции по этому ордеру в результате возникновения спорной ситуации по другому ордеру или позиции (только в случае признания Компанией претензии по другому ордеру или позиции обоснованной), отложенный ордер не восстанавливается и любые претензии клиента по этому поводу не принимаются.

9.9. Если ордер клиента на открытие позиции был ошибочно исполнен:

- a) по нерыночной котировке;
- b) в результате явной ошибки Компании;
- c) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы;

Компания вправе для исполнения пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной удалить позицию, открытую в результате ошибочного исполнения отложенного ордера и:

- a) восстановить ошибочно исполненный ордер, если на момент принятия решения уровень отложенного ордера корректно позиционирован относительно текущей рыночной цены (п. 6.10);
- b) отменить ошибочно исполненный ордер, если на момент принятия решения уровень отложенного ордера не корректно позиционирован относительно текущей рыночной цены (п. 6.10). В этом случае любые претензии клиента по этому поводу не принимаются.

9.10. Если Компания ошибочно исполнила отложенный ордер клиента, поставленный в очередь на исполнение, по цене, отличной от цены, по которой должна была исполнить ордер, то Компания для исполнения пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной списывает / начисляет разницу в финансовом результате между фактическим открытием позиции и открытием позиции по той цене, по которой должен быть исполнен этот ордер.

9.11. Если Компания, в соответствии с пп. 6.28 и 6.29 настоящего Регламента, имела право исполнить отложенный ордер Buy Stop или Sell Stop по цене первой котировки после ценового разрыва, но исполнила по цене ордера, то Компания для исполнения пункта 8.1 настоящего Регламента вправе списать с баланса реального аккаунта клиента разницу в финансовом результате между открытием позиции по цене отложенного ордера и открытием позиции по цене первой котировки после ценового разрыва.

9.12. Если в соответствии с пп. 6.28 и 6.29 настоящего Регламента Компания должна была исполнить отложенный ордер Buy Limit или Sell Limit по цене первой котировки после ценового разрыва, но исполнила его по цене отложенного ордера, то Компания для исполнения пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной начисляет на баланс реального аккаунта разницу в финансовом результате между открытием позиции по цене отложенного ордера и открытием позиции по цене первой котировки после ценового разрыва.

9.13. В случае ошибочного, с точки зрения клиента, неисполнения отложенного ордера клиент перед подачей претензии должен:

- a) удалить этот отложенный ордер;
- b) открыть по текущей котировке позицию по тому же инструменту в том же направлении и того же объема, что и отложенный ордер, по которому возникла спорная ситуация;

- с) указать в претензии тикет, открытой им в соответствии с п. 9.15 (b) позиции, и тикет отложенного ордера.

Компания вправе отклонить претензию клиента, если указанные действия клиентом выполнены не были. В случае признания претензии обоснованной, Компания начисляет / списывает разницу в финансовом результате между ценой, по которой была открыта позиция в соответствии с п. 9.15 (b), и ценой, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п. 6.25.

9.14. Для исполнения ордеров Компании требуется некоторое разумное время. Перед подачей претензии в соответствии с п. 9.15 клиент должен убедиться в том, что прошло достаточное для исполнения ордера время.

9.15. Не принимаются претензии, если отложенный ордер не был исполнен:

- а) по нерыночной котировке;
- б) из-за недостаточности средств на реальном аккаунте в результате возникновения спорной ситуации по другому ордеру или позиции. В этом случае отложенный ордер автоматически отменяется и восстановлению не подлежит.
- с) из-за того, что после его исполнения суммарная клиентская позиция превысила бы установленные ограничения для данного типа аккаунта.

9.16. При поступлении в очередь на исполнение одного или нескольких отложенных ордеров по одному реальному аккаунту Компания вправе отказать в исполнении одного или нескольких ордеров в случае недостатка свободной маржи или превышения ограничения по совокупному объему клиентской позиции для данного типа аккаунта. При этом ордера могут быть исполнены Компанией в порядке, отличном от порядка постановки в очередь.

9.17. Если Stop Loss или Take Profit ордер был помещен в очередь на исполнение, но Компания ошибочно подтвердила модификацию (удаление) этого ордера, то Компания вправе исполнить ордер на уровне до ошибочной модификации (удаления).

9.18. Не принимаются претензии от клиента, если клиент не смог разместить, произвести модификацию или удалить Stop Loss или Take Profit ордер:

- а) из-за плохого качества связи на стороне клиента или сервера, если в лог-файле сервера нет записи о такой попытке клиента;
- б) в случае неверного, вследствие прихода нерыночной котировки, позиционирования (п. 6.10) уровня ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;
- с) до прихода первой котировки по данному инструменту в момент открытия торгов на рынке;
- д) если нарушен п. 6.10 в результате явной ошибки Компании или если распоряжение клиента не исполнено Компанией и в лог-файле сервера нет записи о попытке клиента сделать такое распоряжение;
- е) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы и при отсутствии в лог-файле сервера записи о попытке клиента отдать такое распоряжение.

9.19. Не принимаются претензии от клиента, если клиент не смог произвести модификацию или удаление Stop Loss или Take Profit ордера, после того как ордер был помещен в очередь на исполнение.

9.20. Если Компания не исполнила распоряжение на размещение, модификацию или удаление Stop Loss или Take Profit ордера:

- а) из-за плохого качества связи на стороне клиента или сервера;
- б) в результате своей явной ошибки;
- с) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы;

и одновременно выполняются следующие условия:

- а) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) клиента дать такое распоряжение;
- б) эта попытка разместить, модифицировать или удалить Stop Loss или Take Profit ордера является самой последней попыткой совершить данное действие, Компания для исполнения пункта 9.1 или после признания претензии клиента обоснованной, исполняет распоряжение на размещение, модификацию или удаление Stop Loss или Take Profit ордера.

Клиент признает, что в любом случае не принимаются от клиента претензии на невозможность управления позицией в период до принятия Компанией мер к урегулированию этой спорной ситуации.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено. Клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

В процессе урегулирования спорной ситуации Компания вправе исполнить ордера Stop Loss или Take Profit в той хронологической последовательности, в которой они бы сработали, если распоряжение клиента было бы исполнено непосредственно после поступления на сервер.

9.21. Ордер Stop Loss или Take Profit считается ошибочно размещенным или модифицированным в следующих случаях:

- a) если это произошло до прихода первой котировки по данному инструменту в момент открытия торгов на рынке;
- b) в случае неверного, вследствие прихода нерыночной котировки, позиционирования (п. 6.10) уровня ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;
- c) если ордер был размещен или модифицирован с несоблюдением п. 6.10 вследствие явной ошибки Компании;
- d) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы.

Если ордер Stop Loss или Take Profit считается ошибочно размещенным или модифицированным, Компания вправе удалить ордер или отменить его последнюю модификацию.

9.22. Если Компания ошибочно исполнила Stop Loss или Take Profit ордер клиента:

- a) по нерыночной котировке;
- b) с нарушением п. 6.25 вследствие явной ошибки Компании;
- c) с нарушением п. 6.25 вследствие сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы;

то для исполнения пункта 9.1 или после признания претензии клиента обоснованной Компания вправе восстановить закрытую позицию в течение 24-х часов с момента возникновения спорной ситуации.

Клиент признает, что в любом случае не принимаются от клиента претензии на невозможность управления этой позицией в процессе рассмотрения Компанией этой спорной ситуации и принятия мер к ее урегулированию.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено, и клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

9.23. Если Stop Loss или Take Profit ордер не был исполнен, но должен был быть исполнен в соответствии с п. 6.25, то для исполнения пункта 9.1 или после признания претензии клиента обоснованной Компания вправе:

- a) закрыть эту позицию по текущей котировке, если она не была закрыта ранее;
- b) начислить / списать разницу в финансовом результате между фактическим уровнем закрытия позиции и ценой, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п. 6.25.

Компания вправе отклонить претензию, если клиент в период с момента возникновения спорной ситуации и до момента принятия решения по претензии совершал какие-либо действия (модификация, удаление) со Stop Loss или Take Profit ордером, по исполнению которого была выдвинута претензия.

9.24. Не принимаются претензии по неисполнению Stop Loss или Take Profit ордера по нерыночным котировкам.

9.25. Если Компания исполнила Stop Loss ордер по цене, отличающейся от цены, по которой ордер должен был сработать, в соответствии с п. 6.25, и Компанией, в соответствии с п. 9.1, самостоятельно инициировано рассмотрение спорной ситуации, то Компания вправе списать с баланса реального аккаунта клиента разницу в финансовом результате между фактическим уровнем закрытия позиции и ценой, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п. 6.25.

9.26. Если Компания исполнила Take Profit ордер по цене, отличающейся от цены, по которой ордер должен был сработать, в соответствии с п. 6.25, и Компанией, в соответствии с п. 9.1 настоящего Регламента, самостоятельно инициировано рассмотрение спорной ситуации или клиент предъявил претензию, которая была признана обоснованной, то Компания начисляет клиенту разницу в финансовом результате между фактическим уровнем закрытия позиции и ценой, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п. 6.25.

9.27. Если Компания исполнила Stop Loss или Take Profit ордер по цене, отличающейся от цены, по которой ордер должен был сработать, в соответствии с пп. 6.28, 6.29, и Компанией, в соответствии с п. 9.1, самостоятельно инициировано рассмотрение спорной ситуации или клиент предъявил претензию, которая была признана обоснованной, то Компания списывает / начисляет разницу в финансовом результате между фактическим уровнем закрытия позиции и закрытием позиции по цене, по которой должен был сработать ордер в соответствии с пп. 6.28, 6.29.

9.28. Если Компания ошибочно исполнила Stop Out:

- a) по нерыночной котировке;
- b) в результате явной ошибки Компании с нарушением п. 7.1;
- c) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного обеспечения платформы с нарушением п. 7.1;

- d) из-за недостаточности средств на реальном аккаунте в результате поступления в поток котировок нерыночной котировки и расчета по ней плавающих убытков / прибыли по открытым позициям клиента;
- e) из-за недостаточности средств на реальном аккаунте в результате возникновения спорной ситуации по другому ордеру или позиции (только в случае признания претензии по другому ордеру или позиции обоснованной);

то для исполнения пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной Компания вправе восстановить закрытую позицию.

Клиент признает, что в любом случае не принимаются от клиента претензии на невозможность управления этой позицией в процессе рассмотрения Компанией этой спорной ситуации и принятия мер к ее урегулированию.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено, и клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

В процессе урегулирования спорной ситуации Компания вправе исполнить ордера Stop Loss или Take Profit в той хронологической последовательности, в которой они бы сработали, если бы Stop Out не был ошибочно исполнен.

9.29. Для исполнения инструкции Stop Out Компании требуется некоторое разумное время. Не принимаются претензии по исполнению этой инструкции, связанные как со временем, потребовавшимся Компанией на ее исполнение, так и со временем соответствующей записи в лог-файле сервера, если п. 7.1 не нарушен.

9.30. Не принимаются претензии от клиента в случаях, если клиент не смог открыть / закрыть позицию:

- a) из-за плохого качества связи на стороне клиента или сервера, если в лог-файле сервера нет записи о попытке клиента дать такую инструкцию;
- b) по нерыночной котировке;
- c) до прихода первой котировки по данному инструменту в момент открытия торгов на рынке;
- d) в результате явной ошибки Компании или неисполнения Компанией распоряжения клиента, если в лог-файле сервера нет записи о попытке клиента дать такую инструкцию;
- e) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы, если в лог-файле сервера нет записи о попытке клиента дать такую инструкцию.

9.31. Если Компания не исполнила распоряжение на открытие позиции:

- a) из-за плохого качества связи на стороне клиента или сервера;
- b) в результате своей явной ошибки;
- c) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы;

и одновременно выполняются следующие условия:

- a) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) клиента дать такое распоряжение;
- b) эта попытка открыть позицию по этому инструменту является самой последней попыткой совершить данное действие, Компания для исполнения пункта 8.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной исполняет распоряжение на открытие позиции.

Клиент признает, что в любом случае не принимаются от клиента претензии на невозможность управления позицией в период до принятия Компанией мер к урегулированию этой спорной ситуации.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено, и клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

В процессе урегулирования спорной ситуации Компания вправе исполнить ордера Stop Loss или Take Profit в той хронологической последовательности, в которой они бы сработали, если распоряжение клиента было бы исполнено непосредственно после его поступления на сервер.

9.32. Если Компания не исполнила распоряжение на закрытие позиции:

- a) из-за плохого качества связи на стороне клиента или сервера;
- b) в результате своей явной ошибки;
- c) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы;

и одновременно выполняются следующие условия:

- a) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) клиента дать такое распоряжение;

- b) эта попытка открыть позицию по этому инструменту является самой последней попыткой совершить данное действие.

Компания для исполнения пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной исполняет распоряжение на закрытие позиции.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено, и клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

- 9.33. Не принимаются претензии от клиента, если клиент не смог открыть позицию:
 - a) из-за недостаточности средств на реальном аккаунте в результате поступления в поток котировок нерыночной котировки и расчета по ней плавающих убытков / прибыли по открытым позициям клиента;
 - b) из-за недостаточности средств на реальном аккаунте в результате возникновения спорной ситуации по другому ордеру или позиции;
 - c) из-за превышения имеющихся ограничений по объему совокупной клиентской позиции и/или суммарному количеству размещенных ордеров для данного типа аккаунта.
- 9.34. Компания вправе удалить открытую позицию клиента, если:
 - a) распоряжение на открытие позиции поступило на обработку до появления первой котировки в Платформе на открытии рынка, а Компания ошибочно обработала его по цене закрытия предыдущего дня;
 - b) Компания ошибочно обработала распоряжение клиента на открытие позиции по нерыночной цене;
 - c) Компания допустила явную ошибку при обработке распоряжения клиента на открытие позиции.
- 9.35. Компания вправе отменить закрытие позиции, если:
 - a) распоряжение на закрытие позиции поступило на обработку до появления первой котировки в платформе в момент открытия торгов на рынке, а Компания ошибочно обработала его по цене закрытия предыдущего дня;
 - b) Компания ошибочно обработала распоряжение клиента на закрытие позиции по нерыночной цене;
 - c) Компания допустила явную ошибку при обработке распоряжения клиента на закрытие позиции;
 - d) позиция была ошибочно закрыта в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения платформы;

то для исполнения пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии клиента обоснованной Компания вправе восстановить закрытую позицию. Если в течение 24-х часов с момента возникновения спорной ситуации ошибочно закрытая позиция не была восстановлена Компанией, то эта позиция уже не подлежит восстановлению, и никакие претензии по ее восстановлению не принимаются. Клиент признает, что в любом случае не принимаются от клиента претензии на невозможность управления этой позицией в процессе рассмотрения Компанией этой спорной ситуации и принятия мер для ее урегулирования. клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено, и клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

9.36. В случаях, когда торговая тактика клиента не позволяет осуществлять регламентную обработку его распоряжений, Компания оставляет за собой право предложить клиенту сменить тип аккаунта.

Также Компания оставляет за собой право расторгнуть отношения с клиентом в одностороннем порядке в случае отказа клиента от условий, предложенных Компанией.

Компания уведомляет клиента о предложении по смене типа аккаунта любым из следующих способов:

- a) телефонный звонок;
- b) отправка письма с уведомлением на e-mail, указанный при регистрации.

Если ответ с подтверждением от клиента не поступает в 3-дневный срок с момента получения клиентом данного уведомления, Компания оставляет за собой право заблокировать совершение операций по аккаунту / аккаунтам, которые были указаны в предупреждении, до момента полного согласования всех дальнейших действий в отношении данного аккаунта / аккаунтов и завершения всех необходимых работ в отношении данного аккаунта / аккаунтов в случае возникновения такой необходимости.

9.37. Компания имеет право откорректировать или признать недействительной любую операцию, в случае если соответствующая хеджирующая сделка была откорректирована или отменена поставщиком ликвидности.

10. Порядок урегулирования спорных ситуаций

Оформление претензии

10.1. В случае возникновения ситуации, когда клиент считает, что Компания в результате какого-либо своего действия или бездействия нарушает один или более пунктов настоящего Регламента, клиент имеет право предъявить Компании претензию. Претензии и запросы принимаются в течение 5-ти (пяти) рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации с использованием функционала Личного кабинета.

10.2. Для предъявления претензии по каждой спорной ситуации с использованием функционала Личного кабинета клиент должен заполнить стандартную форму в соответствующем разделе Личного кабинета. Претензии автоматически присваивается уникальный номер (TID), о чем Компания высылает клиенту соответствующее подтверждение. Все претензии, предъявленные иным образом (на форуме, по телефону и т. д.), к рассмотрению не принимаются.

10.3. Претензия должна содержать:

- a) имя и фамилию клиента (или название компании, если Клиент — юридическое лицо);
- b) логин клиента в платформе;
- c) дату и время возникновения проблемной ситуации (по времени платформы);
- d) тикеты всех оспариваемых позиций и/или отложенных ордеров;
- e) описание сути спорной ситуации со ссылкой на пункт / пункты настоящего Регламента, которые, по мнению клиента, были нарушены.

10.4. Претензия не должна содержать:

- a) эмоциональную оценку спорной ситуации;
- b) оскорбительные высказывания;
- c) ненормативную лексику;
- d) угрозы.

10.5. Компания вправе отклонить претензию в случае несоблюдения условий, указанных в пп. 10.1, 10.2, 10.3 и 10.4.

Лог-файл сервера

10.6. При рассмотрении спорной ситуации основным источником информации является лог-файл сервера. При этом информация из лог-файла сервера имеет безусловный приоритет по отношению к другим аргументам при рассмотрении спорной ситуации, в том числе и по отношению к информации из лог-файла платформы⁷.

10.7. Отсутствие в лог-файле сервера соответствующей записи, подтверждающей намерение клиента, является основанием для признания недействительным аргумента, построенного на факте существования такого намерения.

Компенсация

10.8. Урегулирование спорной ситуации может осуществляться Компанией:

- a) в виде компенсационной корректировки, начисляемой на реальный аккаунт клиента или списываемой с реального аккаунта клиента, с комментарием «Indemnification»;
- b) путем восстановления ошибочно закрытых позиций;
- c) путем удаления ошибочно открытых позиций или выставленных ордеров.

Урегулирование спорной ситуации находится в исключительной компетенции Компании, которая в каждом конкретном случае вправе выбрать один из способов, описанных в разделе 10 настоящего Регламента.

В случае возникновения спорной ситуации, не прописанной в настоящем Регламенте, окончательное решение принимается Компанией, исходя из общепринятой рыночной практики и своих представлений о справедливом урегулировании спорной ситуации.

В случае технологического разрыва в потоке котировок, вызванного сбоем аппаратных средств и/или программного обеспечения, при урегулировании спорных ситуаций во внимание принимаются котировки, синхронизированные согласно п. 3.11 настоящего Регламента.

10.9. Если клиент имел намерение совершить какое-то действие, но не совершил его по какой-либо причине, Компания не возмещает клиенту недополученную в результате этого прибыль или понесенные в результате этого убытки.

⁷ В лог-файле платформы не фиксируются результаты каждого этапа обработки клиентского распоряжения.

10.10. Компания не возмещает клиенту косвенный или нематериальный ущерб (в т. ч. моральный ущерб и т. д.).

10.11. Отдел по рассмотрению жалоб и споров рассматривает претензию клиента и выносит решение по спорной ситуации в кратчайшие сроки. Срок рассмотрения претензии может составлять до тридцати рабочих дней с момента ее получения. В некоторых случаях срок рассмотрения претензии может быть увеличен.

10.12. Компания осуществляет урегулирование спорной ситуации в соответствии с пп. 10.8, 10.9, 10.10 настоящего Регламента непосредственно после принятия решения, но не позже одного рабочего дня с момента принятия решения по спорной ситуации.

Отказ в рассмотрении претензии

10.13. Не принимаются претензии по необработанным распоряжениям, отданным во время профилактических работ на сервере, если о подобных работах клиенту было выслано уведомление по внутренней почте торговой платформы или любым иным способом. Факт неполучения уведомления не является основанием для предъявления претензии.

10.14. Не принимаются претензии по времени исполнения ордера, если были соблюдены условия п. 6.25, вне зависимости от промежутка времени, потребовавшегося Компании на исполнение ордера, и вне зависимости от времени, когда запись об исполнении ордера появилась в лог-файле сервера.

10.15. Не принимаются претензии об аннулировании финансовых результатов операций, которые были совершены клиентом на дополнительную маржу, образовавшуюся на реальном аккаунте в результате совершения прибыльной сделки (впоследствии отмененной Компанией) по нерыночной котировке или по котировке, полученной им вследствие явной ошибки Компании.

10.16. При рассмотрении спорных ситуаций любые ссылки клиента на котировки других компаний или информационных систем являются неправомерными и не принимаются во внимание.

10.17. Компания вправе самостоятельно инициировать рассмотрение и урегулирование спорной ситуации в соответствии с настоящим Регламентом. В этом случае максимально возможный срок решения по спорной ситуации и принятия мер к ее урегулированию составляет три дня. Однако в некоторых случаях срок может быть увеличен.