



FXopen®
when money makes money

FXOpen Markets Limited

Lighthouse Trust Nevis Ltd. of Suite 1, A.L. EVELYN LTD,
Main Street, Charlestown, Nevis

www.fxopen.com

ПОЛИТИКА ПО РАЗРЕШЕНИЮ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

2025-01-01



1. Настоящая Политика по разрешению спорных ситуаций (далее – Политика) компании FXOpen Markets Limited (далее - "FXOpen" или "Компания") регулирует процедуру рассмотрения жалоб или споров, связанных с работой Торгового счета (вопросы, касающиеся торговли, ввода и/или вывода средств и т.д. - далее "Жалобы"). Компания старается оперативно рассматривать все Жалобы, поступающие в ее адрес. Вы можете подать Жалобу в Компанию, используя процедуру, описанную ниже.
2. Любые Жалобы должны быть направлены по электронной почте по следующему адресу: support@fxopen.com или путем подачи запроса через Портал поддержки клиентов на сайте FXOpen <https://support.fxopen.com/portal/en/newticket?departmentId=70035000000154132&layoutId=7003500000170403>.
3. В целях аутентификации Клиента все Жалобы должны быть отправлены с того же адреса электронной почты, который Клиент предоставил Компании в процессе открытия счета (или с измененного впоследствии в соответствии с действующими правилами Компании).
4. Жалоба должна быть подана в течение 1 (одного) рабочего дня после наступления события, к которому относится соответствующая Жалоба. Если Жалоба подана после указанного срока, Компания имеет право по своему усмотрению как рассмотреть Жалобу, так и оставить ее без внимания.
5. Жалоба должна быть составлена в разборчивой форме, в полной мере описывать спорную ситуацию, и должна содержать, по крайней мере, следующее:
 - a) ФИО Клиента;
 - b) Логин Клиента;
 - c) Номер (номера) рассматриваемого Ордера (Ордеров) или Транзакции (Транзакций);
 - d) Детали спорной ситуации;
 - e) Описание ситуации, на которую ссылается жалоба, подкрепленное скриншотами.
6. Жалоба должна быть оформлена в вежливой форме, не должна содержать неуместных выражений и/или другого непристойного содержания, а также не может быть составлена в виде, оскорбительном для FXOpen и сотрудников Компании.
7. Каждой рассматриваемой Жалобе присваивается уникальный идентификационный номер в системе обработки жалоб FXOpen (далее – "Ticket ID"), который будет сообщен Клиенту после первоначального рассмотрения Жалобы. Клиент обязан ссылаться на Ticket ID в поле "Тема" каждого последующего обращения в Компанию по соответствующей Жалобе.
8. Клиент обязан незамедлительно ответить на запрос FXOpen о предоставлении любой информации и/или материалов, необходимых для рассмотрения соответствующей Жалобы, а также своевременно и точно предоставить такую информацию и/или материалы.
9. Жалоба рассматривается в соответствии с положениями Клиентского соглашения, заключенного между FXOpen и Клиентом, а также соответствующего Торгового соглашения.
10. Прямо предусматривается запрет на подачу Жалоб в отношении:



- a) транзакции или отложенного ордера, или любого факта изменения транзакции или отложенного ордера, которые не были приняты, были отклонены, удалены или возвращены в соответствии с положениями Торгового соглашения;
 - b) вопроса, связанного с торговлей или управлением счета, возникшим в результате ошибки связи либо со стороны Клиента, либо со стороны FXOpen, либо с обеих сторон;
 - c) вопроса, возникшего в связи с отсутствием доступа Торговой Платформы, вызванного техническим обслуживанием и/или другими техническими работами, проводимыми в соответствии с Торговым соглашением;
 - d) транзакции, совершенной с использованием средств, полученных Клиентом в качестве прибыли от транзакции, которая впоследствии была отменена Компанией;
 - e) вопроса, возникшего в результате сбоя программного/аппаратного обеспечения Торговой платформы, в случае отсутствия в Лог-файле сервера записей, подтверждающих отправку Клиентом инструкций;
 - f) любые различия в ценах и/или котировках, предоставляемых компанией FXOpen для соответствующего финансового инструмента, или любого другого финансового инструмента (включая, без ограничений, базовый актив), и/или предоставляемых для того же и/или аналогичного финансового инструмента любой другой компанией (будь то филиал FXOpen или иная компания);
 - g) ошибочного ценового предложения и/или спайка в потоке цен FXOpen;
 - h) упущенной и/или нереализованной выгоды или неденежного убытка.
11. Записи, содержащиеся в торговой системе FXOpen, касающиеся Торгового счета Клиента, включая, без ограничения, Лог-файл сервера, являются наиболее веским и неоспоримым доказательством в отношении любой Жалобы. В случае расхождения между информацией из Лог-файла сервера и записей на стороне Клиента, приоритет отдается Лог-файлу сервера. Если в Лог-файле сервера не содержится соответствующей информации, на которую ссылается Клиент, то Жалоба, основанная на такой информации, может быть оставлена без рассмотрения.
12. FXOpen уведомляет Клиента о статусе Жалобы, в том числе об окончательном решении по ее рассмотрению, электронным письмом на адрес зарегистрированной электронной почты Клиента, указанной в пункте 3 Политики, а также на адрес внутренней почты Торговой платформы. Клиент считается уведомленным надлежащим образом сразу после отправки FXOpen соответствующего электронного письма. Достаточным и неоспоримым доказательством отправки электронного письма является Лог-файл сервера Торговой платформы FXOpen и/или лог-файлы сервера исходящей электронной почты. FXOpen оставляет за собой право, но ни в коем случае не обязуется направлять соответствующие уведомления Клиенту с помощью других средств связи в соответствии с контактными данными, предоставленными Клиентом компании FXOpen.
13. Клиент признает, что FXOpen может по своему усмотрению запретить Клиенту вносить какие-либо изменения в ордер (ордера), указанный(е) в рассматриваемой Жалобе.



14. В случае если Компания принимает решение рассмотреть обращение Клиента в качестве жалобы, Компания может по своему собственному усмотрению выбрать один из следующих способов реагирования:
 - a) зачислить и/или списать с Торгового счета Клиента сумму денежного убытка, понесенного Клиентом;
 - b) открыть и/или закрыть рассматриваемую транзакцию и/или отложенный ордер;
 - c) удовлетворить (полностью или частично) требование Клиента, изложенное в Жалобе;
 - d) иным образом решить вопрос, используя методы, обычно используемые в общепринятой рыночной практике.
15. Если Вы не удовлетворены тем, как Ваша Жалоба была рассмотрена в рамках нашей процедуры рассмотрения жалоб, Вы имеете право обратиться за получением независимой юридической консультации о вариантах ваших дальнейших действий.
16. Текст данной Политики является переводом с английского языка и в случае наличия расхождения в русской и английской версии, текст на английском языке имеет преимущественную силу.