

THỎA THUẬN KHÁCH HÀNG

Mục lục

Tiết lộ rủi ro.....	3
Thỏa thuận khách hàng.....	3
Chính sách thực hiện đơn hàng.....	9
Chính sách về tiền bạc và tài sản của khách hàng	13
Thuật ngữ và Diễn giải.....	17



CÔNG BỐ RỦI RO

I. Đòn bẩy rủi ro/hiệu ứng

Khi thực hiện giao dịch theo phương thức giao dịch biên, một độ lệch tương đối nhỏ của tỷ giá có thể mang lại lợi nhuận hoặc thua lỗ đáng kể. Khi thị trường biến động bất lợi cho Khách hàng, họ có thể mất toàn bộ số tiền đã ký quỹ.

Khách hàng sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc phân bổ nguồn lực tài chính và chiến lược giao dịch có liên quan và sẽ tính đến mọi rủi ro liên quan đến đòn bẩy.

Địa điểm kinh doanh là Belize, nơi luật pháp địa phương liên quan đến Khách hàng có thể khác nhau. Do đó, cần phải làm rõ các điều kiện giao dịch của Công ty trước khi thiết lập mối quan hệ kinh doanh.

II. Rủi ro kỹ thuật

Khách hàng chấp nhận rủi ro mất mát tài chính phát sinh do lỗi thông tin, truyền thông, điện tử và các lỗi hệ thống khác.

Khách hàng chấp nhận rủi ro về tổn thất tài chính có thể xảy ra do trục trặc của phần cứng, phần mềm và sự giao tiếp kém từ phía Khách hàng.

Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các tổn thất tài chính phát sinh do không hiểu biết về các hướng dẫn được trình bày trong hướng dẫn/sổ tay hướng dẫn sử dụng thiết bị đầu cuối giao dịch.

III. Rủi ro truyền thông

Khách hàng chấp nhận rủi ro liên quan đến việc truy cập trái phép vào thông tin họ đã gửi (qua email hoặc thông qua việc sử dụng dịch vụ tin nhắn tức thời) trong trường hợp thông tin này được gửi không được mã hóa.

Khách hàng chấp nhận rủi ro về tổn thất tài chính phát sinh do chậm trễ hoặc không nhận được tin nhắn từ Công ty.

Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm về tính an toàn của thông tin bí mật nhận được từ Công ty và chấp nhận rủi ro về tổn thất tài chính phát sinh do bên thứ ba truy cập trái phép vào tài khoản giao dịch của Khách hàng.

IV. Bất khả kháng

Công ty không chịu trách nhiệm về bất kỳ hành vi nào của bên thứ ba có thể ảnh hưởng đến sự hợp tác giữa Công ty và Khách hàng.

Khách hàng chấp nhận rủi ro về tổn thất tài chính phát sinh do các trường hợp bất khả kháng: thù địch, hành vi khủng bố, thiên tai, tạm dừng giao dịch trên thị trường tài chính, thanh khoản giảm mạnh do thị trường tài chính bất ổn, can thiệp tiền tệ, thay đổi luật pháp, thay đổi điều kiện của các bên khác, v.v.

Công ty sẽ không chịu trách nhiệm với Khách hàng về bất kỳ hành động, không hành động hoặc thiếu sót nào của bên thứ ba, và cũng không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào mà Khách hàng phải chịu do hành động, không hành động hoặc thiếu sót của bên thứ ba trừ khi những tổn thất đó phát sinh trực tiếp từ hành vi cố ý không thực hiện nghĩa vụ hoặc gian lận hoặc hành vi cấu tạo nghiêm trọng của Công ty. Công ty cũng sẽ không chịu trách nhiệm hoặc nghĩa vụ pháp lý đối với hậu quả bất lợi cho Khách hàng do bên thứ ba mất khả năng thanh toán/phá sản.

THỎA THUẬN KHÁCH HÀNG

1. Quy định chung

1.1 Thỏa thuận Khách hàng này (sau đây gọi là "Thỏa thuận") được thực hiện bởi RoboForex Ltd., cung cấp dịch vụ theo nhãn hiệu RoboForex, (sau đây gọi là "Công ty"), có văn phòng đã đăng ký tại: Belize Marina Towers, Barrack Rd., Newtown Barracks, Belize City, Belize, số đăng ký 000001272 và một cá nhân hoặc

pháp nhân (trừ người không quốc tịch và cá nhân dưới 18 tuổi) (sau đây gọi là "Khách hàng"). Các Bên đồng ý rằng việc cung cấp dịch vụ và Thỏa thuận này được giải quyết tại nơi Công ty đăng ký.

1.2Thỏa thuận này thiết lập các cam kết chung của các Bên phát sinh trong quá trình giao dịch chênh lệch giá chuyển đổi với các hợp đồng về công cụ tài chính theo tuân thủ Thỏa thuận khách hàng.

1.3Công ty cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ sau:

1.3.1Mở tài khoản giao dịch;

1.3.2"Dịch vụ "Khu vực thành viên";

1.3.3Tổ chức giao dịch và cung cấp các tiện ích cho Khách hàng để thực hiện các hợp đồng về công cụ tài chính;

1.3.4Dịch vụ thông tin và tư vấn.

1.4Khách hàng không có quyền yêu cầu Công ty cung cấp các khuyến nghị giao dịch hoặc thông tin khác có thể thúc đẩy họ thực hiện giao dịch.

1.5Khách hàng chỉ có quyền đăng ký một "Khu vực thành viên".

1.6Khách hàng có quyền mở không quá 50 tài khoản giao dịch. Trong trường hợp Khách hàng đã mở ít nhất một tài khoản giao dịch thực, Công ty có quyền hạn chế việc mở tài khoản mới theo quyết định riêng của mình.

1.7Công ty có quyền hạn chế hoặc chặn quyền truy cập vào "Khu vực thành viên" trong trường hợp Khách hàng vi phạm điều 1.5 và/hoặc điều 1.6 của Thỏa thuận này.

1.8Công ty có thể đưa thông tin phân tích công khai lên trang web của mình, trong mọi trường hợp không được coi là lời khuyên đầu tư. Công ty không chịu trách nhiệm về tác động và lợi nhuận mà thông tin phân tích công khai này có thể gây ra.

1.9Các điều khoản của Thỏa thuận này được coi là đã được Khách hàng chấp nhận vô điều kiện khi Công ty nhận được khoản thanh toán tạm ứng của Khách hàng theo Thỏa thuận này.

1.10Các điều khoản được sử dụng trong Thỏa thuận này được nêu trong phần cuối của thỏa thuận này trong mục "Điều khoản và Diễn giải".

1.11Các chương trình khuyến mãi và dịch vụ của Công ty được mô tả trên trang web <https://roboforex.com/> có các điều khoản và điều kiện riêng, được mô tả trong các phần tương ứng của trang web <https://roboforex.com/> và được coi là phụ lục chính thức của Thỏa thuận này.

1.12Công ty có quyền trả lợi ích cho Khách hàng và/hoặc bên thứ ba theo Thỏa thuận Đối tác. Tất cả thông tin có liên quan (Điều khoản và Điều kiện) được cung cấp trong tài liệu này trên trang web của Công ty: https://my.roboforex.com/files/document/partner_agreement_en.pdf

Ngoài ra, Công ty cam kết tiết lộ thêm thông tin chi tiết (làm rõ, tính toán) theo yêu cầu của Khách hàng.

1.13Công ty có quyền, bất cứ lúc nào và không cần lý do, từ chối cấp quyền lợi khuyến mại hoặc hủy/xóa quyền lợi khuyến mại đã cấp trước đó khỏi tài khoản, cũng như thu hồi (hủy) tất cả các giao dịch đã được thực hiện bằng cách sử dụng quyền lợi khuyến mại. Điều này có thể được thực hiện theo quyết định riêng của Công ty trong trường hợp sử dụng sai quyền lợi, lỗi rõ ràng, tình hình thị trường bất thường, v.v.

1.14Ngôn ngữ chính thức của tất cả các tài liệu của Công ty là tiếng Anh. Bản dịch tài liệu sang các ngôn ngữ khác chỉ được cung cấp cho mục đích thông tin.

1.15Các Bên tham gia Thỏa thuận này xác nhận rằng không có điểm nào của Thỏa thuận này mâu thuẫn với quyền và nghĩa vụ của các Bên theo quy chế và thỏa thuận nội bộ của họ, hoặc bất kỳ thỏa thuận nào khác với bên thứ ba.



Công ty TNHH RoboForex

Belize Marina Towers, Đường Barrack, Trại
lính Newtown, Thành phố Belize, Belize

T:+593 964 256 286

E:info@roboforex.com

T:roboforex.com

2. Mở tài khoản giao dịch

2.1Việc mở tài khoản giao dịch là sự chấp nhận tuyệt đối các điều khoản được nêu trong Thỏa thuận khách hàng và trong tất cả các tài liệu được cung cấp cho Khách hàng nhằm mục đích thông tin trong quá trình đăng ký Khu vực thành viên.

2.2Khi điền vào mẫu đăng ký và mở tài khoản giao dịch, Khách hàng có quyền lựa chọn một trong các loại tiền tệ cho loại tài khoản và nền tảng giao dịch của mình được chỉ định trong bảng so sánh các loại tài khoản trên trang web của Công ty.

2.3Công ty có quyền từ chối việc mở và duy trì tài khoản giao dịch của Khách hàng nếu thông tin nêu trong mẫu đăng ký không hợp lệ.

2.4Khách hàng chịu trách nhiệm về tính xác thực của các tài liệu được cung cấp hoặc các bản sao của chúng và thừa nhận quyền của Công ty, nếu tính hợp lệ của chúng bị nghi ngờ, được yêu cầu cơ quan thực thi pháp luật của quốc gia cấp tài liệu xác thực; và trong trường hợp hành vi làm giả tài liệu bị phát hiện, Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm theo luật pháp của quốc gia cấp tài liệu.

2.5Công ty có quyền chấm dứt việc duy trì tài khoản giao dịch trong trường hợp Khách hàng không thực hiện bất kỳ giao dịch nào trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày mở tài khoản.

2.6Công ty có trách nhiệm cung cấp lịch sử giao dịch chính xác trên thiết bị đầu cuối của khách hàng trong khoảng thời gian được chỉ định cho loại tài khoản này trong bảng so sánh các loại tài khoản trên trang web của Công ty.

2.7Việc mở tài khoản giao dịch của cư dân châu Âu được thực hiện theo sáng kiến riêng của họ và Khách hàng hiểu điều này.

3. Thủ tục giải quyết tranh chấp lẫn nhau

3.1Có thể rút tiền từ/gửi tiền vào tài khoản giao dịch bằng loại tiền tệ của tài khoản giao dịch. Việc rút tiền chỉ khả dụng cho khách hàng đã xác minh.

3.2Khách hàng có quyền rút bất kỳ số tiền nào từ tài khoản giao dịch của mình trong giới hạn được chỉ định tại thời điểm nộp đơn xin rút tiền trong Khu vực thành viên.

3.3Các thủ tục gửi tiền vào và rút tiền từ tài khoản giao dịch được thực hiện vào các ngày trong tuần trong giờ làm việc của Phòng thanh toán của Công ty (từ 9:00 sáng đến 6:00 chiều theo giờ miền Đông Hoa Kỳ).

3.4Trong trường hợp vì lý do kỹ thuật, vận hành hoặc lý do khác, Công ty đã thanh toán cho Khách hàng số tiền vượt quá số tiền được chỉ định trong yêu cầu rút tiền; Khách hàng cam kết trả lại số tiền đã tích lũy thêm vào thông tin chi tiết của Công ty.

3.5Công ty có quyền từ chối cho Khách hàng thực hiện giao dịch trên tài khoản giao dịch của mình trong trường hợp tiền bị sử dụng sai mục đích, đặc biệt là khi chuyển đổi tài sản tiền mặt.

3.6Khi rút tiền từ tài khoản giao dịch, Khách hàng sẽ phải trả phí hoa hồng cho việc chuyển tiền.

3.7Để thực hiện giao dịch, Khách hàng phải chấp nhận vô điều kiện Chính sách thực hiện lệnh theo thỏa thuận Khách hàng hiện tại.

3.8Nếu Khách hàng phải trả cho Công ty số tiền vượt quá giá trị tài khoản của mình, số tiền đó phải được thanh toán trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ ngày phát sinh nghĩa vụ của Khách hàng.

3.9Nếu số dư tài khoản của Khách hàng là số âm, Công ty có quyền thanh toán số dư âm này mà không cần phải xin phép trong tương lai bằng cách chuyển tiền từ bất kỳ tài khoản nào khác trong Khu vực thành viên của Khách hàng hoặc từ một tài khoản của bất kỳ Khu vực thành viên nào khác nếu Công ty tin rằng có mối liên hệ giữa Khu vực thành viên này và Khách hàng.



3.10 Hành động của công ty: bất kỳ hành động nào được thực hiện bởi một đơn vị phát hành, có chứng khoán niêm yết liên quan đến các công cụ tài chính được giao dịch thông qua nền tảng giao dịch của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp (i) chia tách cổ phiếu, (ii) chia tách cổ phiếu ngược, (iii) phát hành quyền mua, (iv) sáp nhập và tiếp quản, và (v) trả cổ tức.

Trong trường hợp Khách hàng có vị thế mua mở trong một công cụ giao dịch khi ngày giao dịch không hưởng cổ tức cho công cụ này diễn ra, số tiền bằng với cổ tức đã trả sẽ được chuyển vào tài khoản của Khách hàng. Trong trường hợp Khách hàng có vị thế bán mở trong một công cụ giao dịch khi ngày giao dịch không hưởng cổ tức cho công cụ này diễn ra, số tiền bằng với cổ tức đã trả sẽ được rút khỏi tài khoản của Khách hàng.

Công ty không chịu trách nhiệm về việc Khách hàng theo dõi kịp thời ngày giao dịch không hưởng cổ tức đối với các cổ phiếu và CFD mà họ đang giao dịch. Thông tin này dành cho mục đích công khai trên các trang web theo chủ đề.

Trong trường hợp có bất kỳ sự kiện công ty nào liên quan đến một công cụ, ngoại trừ việc thanh toán cổ tức bằng tiền mặt, Công ty có quyền đóng tất cả các vị thế mở được nắm giữ trong công cụ nói trên theo giá thị trường mới nhất.

Trong trường hợp Khách hàng duy trì vị thế bán khống vào ngày không hưởng cổ tức và không có đủ vốn tự do trong tài khoản giao dịch để trang trải cho việc điều chỉnh tiền mặt dự trữ, Công ty có quyền đóng các vị thế mở của Khách hàng. Trong những trường hợp như vậy, việc điều chỉnh tiền mặt dự trữ sẽ được khấu trừ khỏi số dư tài khoản giao dịch của Khách hàng.

Khách hàng chấp nhận rằng Công ty không có nghĩa vụ phải thông báo cho Khách hàng trong trường hợp tài khoản giao dịch không có đủ vốn tự do để trang trải cổ tức tiền mặt dự trữ cho vị thế bán khống.

Công ty có thể, theo quyết định riêng của mình, yêu cầu hoặc đòi lại khoản tín dụng thuế đối với cổ tức. Vì Công ty sẽ nắm giữ các công cụ của Khách hàng trong một hoặc nhiều tài khoản chung, họ có thể nhận được cổ tức hoặc phân phối sau khi trừ các loại thuế áp dụng, đã được thanh toán hoặc khấu trừ ở mức ít có lợi hơn so với mức có thể áp dụng nếu các Công cụ được nắm giữ dưới tên của họ.

3.11 Một số Công cụ có thể giao dịch có thể mang tính chất OTC. Các công cụ như vậy không được giao dịch trên thị trường được quản lý. Khách hàng thừa nhận rằng giá thị trường của các công cụ OTC có thể khác với giá do các nhà môi giới khác báo giá hoặc giá của cùng một tài sản cơ sở được giao dịch trên thị trường được quản lý.

3.12 Một số công cụ có thể không khả dụng để mở vị thế bán tạm thời hoặc vĩnh viễn.

3.13 Quy tắc đóng và hết hạn vị thế:

- **Đóng vị trí:** Công ty sẽ đóng các vị thế trong các công cụ có ngày hết hạn khi Hoa Kỳ

Phiên giao dịch chứng khoán mở cửa vào ngày hết hạn hợp đồng được nêu trong tài liệu "Thông số kỹ thuật hợp đồng". Việc đóng cửa sẽ diễn ra theo giá thị trường hiện hành.

- **Hủy đơn hàng:** Các lệnh đang chờ xử lý cho các công cụ hết hạn cũng sẽ bị hủy tại thời điểm

đóng cửa.

Hạn chế giao dịch:

- **Vị trí mới:** Việc mở các vị thế mới trong các công cụ này bị cấm vào cả ngày hết hạn và ngày giao dịch ngay trước ngày hết hạn được nêu trong "Đặc điểm kỹ thuật hợp đồng".

- **Trách nhiệm của khách hàng:** Khách hàng có trách nhiệm duy nhất trong việc theo dõi kịp thời ngày hết hạn của những sản phẩm này công cụ. Thông tin cho từng ký hiệu chứng khoán được công khai trên trang web của sàn giao dịch chứng khoán nơi công cụ đó được giao dịch và cũng được cung cấp trong phần "Đặc điểm kỹ thuật hợp đồng" trên trang web của Công ty.

4. Trách nhiệm và nghĩa vụ của các bên

4.1 Công ty không chịu trách nhiệm về việc sử dụng trái phép mật khẩu để truy cập vào các dịch vụ của Công ty. Khi nghi ngờ có truy cập trái phép vào Khu vực thành viên của mình, Khách hàng phải thông báo ngay cho Công ty bằng mọi cách có thể. Sau khi nhận được thông báo như vậy, Công ty sẽ chặn tài khoản của Khách hàng

Khu vực thành viên cho đến khi tình hình được làm sáng tỏ.

4.2 Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm về các giao dịch được thực hiện trong tài khoản giao dịch của mình.

4.3 Khách hàng có trách nhiệm tránh các giao dịch vi phạm pháp luật, quy định, chuẩn mực và quy tắc áp dụng cho Khách hàng.

4.4 Công ty có quyền yêu cầu Khách hàng xác minh danh tính (để xác minh đầy đủ) bằng cách cung cấp các giấy tờ chứng minh danh tính của Khách hàng và xác minh thông tin thanh toán được sử dụng để gửi hoặc rút tiền trong Khu vực thành viên của mình.

4.5 Nếu bất kỳ thông tin đăng ký nào của Khách hàng (Họ/tên riêng/tên đệm, Địa chỉ, Số điện thoại) bị thay đổi sau khi mở tài khoản, Khách hàng có nghĩa vụ thông báo cho Công ty kèm theo yêu cầu thay đổi thông tin.

4.6 Khách hàng cam kết chỉ gửi vào tài khoản giao dịch của mình các khoản tiền có nguồn gốc hợp pháp. Khi Công ty nhận được yêu cầu về Phí hoàn trả/Gian lận hoặc thông tin về nguồn gốc đáng ngờ của các khoản tiền này, Khu vực thành viên và tài khoản giao dịch tương ứng của Khách hàng có thể bị chặn cho đến khi tất cả các tình huống được làm rõ. Đồng thời, Công ty có thể đóng các vị thế trên tài khoản giao dịch mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.

4.7 Khách hàng đồng ý rằng Công ty có thể chuyển dữ liệu và tài liệu của họ, theo ý của Công ty, cho đại diện thực thi pháp luật hoặc tổ chức tài chính/các bên đối tác khác theo yêu cầu chính thức của họ để tuân thủ luật hiện hành về phòng chống rửa tiền có nguồn gốc bất hợp pháp.

4.8 Công ty có quyền khóa tài khoản của Khách hàng cũng như số tiền trong tài khoản nếu Khách hàng vi phạm điều 4.6 của Thỏa thuận này hoặc khi có yêu cầu chính thức từ cơ quan thực thi pháp luật để kiểm tra tính hợp pháp của các hoạt động giao dịch của Khách hàng. Công ty có quyền khóa Khu vực thành viên của Khách hàng và tài khoản giao dịch tương ứng của họ cho đến khi tình hình được làm rõ. Trong trường hợp này, Công ty có thể đóng tất cả các vị thế trên tài khoản của Khách hàng mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.

4.9 Trong trường hợp Khách hàng vi phạm điều 4.3 và/hoặc điều 4.6 của Thỏa thuận này, Công ty có quyền hủy các giao dịch do Khách hàng thực hiện và/hoặc yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm các giấy tờ để làm rõ tình hình.

4.10 Công ty có quyền coi các giao dịch tại máy chủ giao dịch là phi thị trường nếu có lý do khách quan.

4.11 Khách hàng buộc phải không giao dịch bằng bất kỳ chiến lược kiếm lời nào dựa trên lỗ hổng về báo giá, phần mềm hoặc phần cứng.

4.12 Mọi thông tin trình bày trên trang web của Công ty chỉ nhằm mục đích minh họa. Công ty không chịu trách nhiệm về hoạt động hoặc sự không hoạt động của Khách hàng do thông tin này gây ra.

4.13 Công ty có quyền thay đổi Thỏa thuận này. Các thay đổi có hiệu lực sau năm ngày làm việc kể từ khi thông báo về các thay đổi được công bố trên trang web của Công ty hoặc thông qua thông báo phù hợp được gửi đến tài khoản khách hàng qua email. Công ty có quyền thay đổi giá trị của chênh lệch giá, hoán đổi (phí tài trợ), hoa hồng không hoán đổi và cổ tức được liệt kê trong các thông số kỹ thuật hợp đồng mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.

4.14 Khách hàng có quyền chấm dứt Thỏa thuận này bằng cách thông báo cho Công ty bằng văn bản về ý định chấm dứt của mình.

4.15 Công ty có quyền chấm dứt Thỏa thuận này ngay lập tức với điều kiện là Công ty thông báo cho Khách hàng bằng văn bản.

4.16 Việc hủy bỏ Thỏa thuận này không giải phóng Công ty và Khách hàng khỏi trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ mà một trong các Bên đã thực hiện trước khi có thông báo về việc hủy bỏ Thỏa thuận này.

4.17 Công ty không phải là đại lý thuế và không có nghĩa vụ phải khai báo thu nhập của Khách hàng. Khách hàng chỉ là



có trách nhiệm nộp thuế và khai báo thu nhập với cơ quan có thẩm quyền của mình.

4.18 Công ty chỉ cung cấp các dịch vụ được liệt kê trên trang web của mình (roboforex.com). Trong trường hợp Khách hàng nhận được một đề nghị dịch vụ không được đề cập trên trang web nêu trên, họ phải thông báo ngay cho Công ty bằng văn bản. Thông báo đó phải bao gồm tất cả các chi tiết có thể có của đề nghị đó và những người đã đưa ra đề nghị đó. Công ty không chịu trách nhiệm về các kết quả do hoạt động của bên thứ ba gây ra và hậu quả của hoạt động này (quản lý danh mục đầu tư bất hợp pháp, tư vấn đầu tư, v.v.).

4.19 RoboForex Ltd và các chi nhánh của công ty không nhằm mục tiêu đến khách hàng EU/EEA/UK. RoboForex Ltd và các chi nhánh của công ty không hoạt động trên lãnh thổ Úc, Bonaire, Brazil, Canada, Curaçao, Đông Timor, Guinea-Bissau, Indonesia, Iran, Nhật Bản, Liberia, Micronesia, Quần đảo Bắc Mariana, Nga, Saipan, Sint Eustatius, Nam Sudan, Svalbard và Jan Mayen, Tahiti, Thổ Nhĩ Kỳ, Hoa Kỳ và các quốc gia bị hạn chế khác.

4.20 Thông tin quan trọng liên quan đến công dân/cư dân EU/EEA:

Theo Chỉ thị 2014/65/EU (MiFID II), cư dân châu Âu có thể nhận dịch vụ đầu tư từ một công ty của nước thứ ba theo sáng kiến độc quyền của riêng họ.

Nếu họ muốn tiến hành mở tài khoản, họ nên nghiên cứu tất cả các rủi ro và hạn chế liên quan đến giao dịch thông qua một công ty của nước thứ ba và đồng ý với những điều này bằng cách nghiên cứu và điền vào tờ khai trước khi mở tài khoản. Tờ khai có sẵn tại liên kết sau:

https://my.roboforex.com/files/document/eu_eea_declaration_en.pdf.

Nếu bất kỳ rủi ro nào có vẻ hoàn toàn hoặc một phần không rõ ràng, Khách hàng nên tìm kiếm lời khuyên độc lập.

Trước khi mở tài khoản và trong suốt thời gian nhận dịch vụ từ Công ty, Khách hàng phải hiểu rõ sự khác biệt giữa Công ty và tập đoàn công ty của Công ty, cũng như các quy định và biện pháp bảo vệ khác nhau đã được áp dụng cho Khách hàng bởi các công ty khác nhau trong tập đoàn.

4.21 Thông tin quan trọng liên quan đến công dân/cư dân Vương quốc Anh:

Theo MiFID II (Chỉ thị 2014/65/EU), cư dân Vương quốc Anh có thể nhận các dịch vụ đầu tư từ một công ty của nước thứ ba theo sáng kiến độc quyền của riêng họ.

Nếu họ muốn tiến hành mở tài khoản, họ nên nghiên cứu tất cả các rủi ro và hạn chế liên quan đến giao dịch thông qua một công ty của nước thứ ba và đồng ý với những điều này bằng cách nghiên cứu và điền vào tờ khai trước khi mở tài khoản. Tờ khai có sẵn tại liên kết sau:

https://my.roboforex.com/files/document/uk_declaration_en.pdf.

Nếu bất kỳ rủi ro nào có vẻ hoàn toàn hoặc một phần không rõ ràng, Khách hàng nên tìm kiếm lời khuyên độc lập.

Trước khi mở tài khoản và trong suốt thời gian nhận dịch vụ từ Công ty, Khách hàng phải hiểu rõ sự khác biệt giữa Công ty và tập đoàn công ty của Công ty, cũng như các quy định và biện pháp bảo vệ khác nhau đã được áp dụng cho Khách hàng bởi các công ty khác nhau trong tập đoàn.

4.22 Cư dân Vương quốc Anh tiếp cận Công ty phải chấp nhận tuyên bố mô tả các tính năng liên quan đến dịch vụ của công ty nước thứ ba mà họ muốn hợp tác. Hơn nữa, cư dân Vương quốc Anh phải xác nhận rằng họ thực sự tiếp cận Công ty theo sáng kiến và chi phí của riêng họ. Nếu không, họ không nên tiếp tục đăng ký và rời khỏi trang web của Công ty.

5. Kiểm tra các khiếu nại

5.1 Quy định về việc phát hành yêu cầu bồi thường và thủ tục kiểm tra được xác định trong phần 14 của Thỏa thuận với khách hàng.

5.2 Thời hạn xem xét yêu cầu của Khách hàng là năm ngày làm việc. Trong một số trường hợp, thời gian xem xét có thể được gia hạn.

5.3 Trong trường hợp khiếu nại không thể được giải quyết theo Thỏa thuận này, Công ty có quyền thực hiện



quyết định về khiếu nại theo thông lệ kinh doanh của mình.

5.4 Khách hàng đồng ý rằng các hoạt động của Công ty chỉ chịu sự quản lý của cơ quan quản lý tại Belize và không chịu sự quản lý của các cơ quan giám sát của các quốc gia EU/EEA và các quốc gia khác, các cơ quan quản lý địa phương, Ngân hàng Trung ương, Ủy ban thị trường tài chính và các tổ chức tương tự khác. Trong trường hợp có tranh chấp giữa Khách hàng và Công ty, Ủy ban dịch vụ tài chính (FSC) sẽ là cơ quan duy nhất quản lý các hoạt động của Công ty.

5.5 Công ty không cung cấp dịch vụ cờ bạc, cá cược thể thao, cá cược chênh lệch, xổ số hoặc bất kỳ dịch vụ nào khác không được phép theo giấy phép của công ty. Công ty không chịu sự quản lý của các tổ chức quản lý các dịch vụ được đề cập ở trên.

Công ty không chịu trách nhiệm đánh giá trải nghiệm đánh bạc của khách hàng và không có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ, hỗ trợ hoặc giúp đỡ khách hàng tuân thủ các quy tắc đánh bạc có trách nhiệm.

Nếu Khách hàng lo ngại về chứng nghiện cờ bạc của mình, có thể dẫn đến tổn hại về tài chính hoặc làm tăng rủi ro liên quan đến giao dịch, Khách hàng phải ngừng mở tài khoản và phải rời khỏi trang web của Công ty.

CHÍNH SÁCH THỰC HIỆN ĐƠN HÀNG

6. Quy định chung

6.1 Việc thực hiện lệnh chỉ diễn ra trong khung thời gian của phiên giao dịch của một công cụ. Lịch trình phiên giao dịch có sẵn trong phần Thông số kỹ thuật hợp đồng trên trang web của công ty.

6.2 Khách hàng có quyền truyền các lệnh sau: mở vị thế, đóng vị thế, đặt lệnh chờ và sửa đổi hoặc xóa lệnh chờ. Các lệnh "Đóng gần" không được hỗ trợ.

6.3 Các lệnh mở vị thế, đóng vị thế, đặt lệnh chờ và sửa đổi hoặc xóa lệnh chờ của Khách hàng phải được thực hiện thông qua thiết bị đầu cuối của Khách hàng.

6.4 Thời gian xử lý lệnh của Khách hàng không phải là thông số cố định vì nó phụ thuộc vào điều kiện thị trường và tốc độ thực hiện lệnh của các đối tác của Công ty.

6.5 Mức chênh lệch được quy định trong các điều khoản hợp đồng không cố định và phụ thuộc vào điều kiện thị trường.

6.6 Giao dịch mua phải được thực hiện ở mức giá Ask. Giao dịch bán phải được thực hiện ở mức giá Bid.

6.7 Các vị thế mua nên được mở ở mức giá Bán và đóng ở mức giá Mua. Các vị thế bán nên được mở ở mức giá Mua và đóng ở mức giá Bán.

6.8 Chế độ thực hiện lệnh của Khách hàng cho từng loại tài khoản được nêu rõ trong bảng so sánh các loại tài khoản trên trang web của Công ty.

6.9 Khi mở một vị thế, Khách hàng phải ký quỹ, giá trị của ký quỹ phụ thuộc vào đòn bẩy mà Khách hàng có hoặc vào công cụ giao dịch mà vị thế được mở.

6.10 Nếu có bất kỳ vị thế khóa nào trên tài khoản giao dịch của Khách hàng, Khách hàng phải có đủ biên độ phòng ngừa rủi ro, quy mô của biên độ này được nêu trong thông số kỹ thuật công cụ trên thiết bị đầu cuối của khách hàng.

6.11 Trong giờ cuối cùng trước khi kết thúc phiên giao dịch, Công ty có quyền từ chối thực hiện lệnh của Khách hàng đối với các công cụ không được phép giao dịch vào cuối tuần hoặc ngày lễ, nếu tổng khối lượng của tất cả các vị thế mở (theo loại tiền tệ của tài khoản giao dịch) cao hơn 100 lần so với Vốn chủ sở hữu trong tài khoản của Khách hàng.

6.12Trong giờ cuối cùng trước cuối tuần hoặc ngày lễ, Công ty có quyền giảm đòn bẩy tài khoản xuống 1:1000 đối với các tài khoản có đòn bẩy cao hơn 1:1000. Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm về việc có đủ ký quỹ tại thời điểm đòn bẩy được giảm. Đòn bẩy tài khoản, có hiệu lực trước khi giảm, sẽ được khôi phục trong vòng vài giờ sau khi giảm.

6.13Công ty có quyền thay đổi đòn bẩy của tài khoản giao dịch trong trường hợp giá trị danh nghĩa của các vị thế mở trên tài khoản này cao hơn 100.000.000 đô la.

6.14Tất cả các vị trí mở từ 11:59:30 PM đến 11:59:59 PM theo giờ máy chủ phải được chuyển sang ngày tiếp theo.

6.15Trong trường hợp chuyển các vị thế mở sang ngày tiếp theo, phí lưu trữ (hoán đổi) sẽ được tính. Phí này có thể là dương hoặc âm. Giá trị lưu trữ (hoán đổi) cho mỗi công cụ được chỉ định trong thông số kỹ thuật hợp đồng.

6.16Nếu Khách hàng có tài khoản Swap-Free, các khoản swap sẽ không được ghi có/ghi nợ. Trong những trường hợp này, Khách hàng sẽ bị tính một khoản hoa hồng cụ thể cho các vị thế chuyển tiếp sau nửa đêm. Bảng hoa hồng đầy đủ có sẵn trong phần "Tài khoản Swap-Free" trên trang web của Công ty.

6.17Trong trường hợp thanh khoản giảm đáng kể, Công ty có quyền cấm giao dịch một hoặc nhiều công cụ cụ thể hoặc chỉ cho phép giao dịch ở chế độ "Chỉ đóng".

6.18Các điều kiện giao dịch cụ thể, chính sách phí, chính sách thực hiện và thuật ngữ có thể được áp dụng cho các tài khoản giao dịch trên nền tảng giao dịch R StocksTrader. Các điều kiện này có thể được Công ty sửa đổi theo quyết định tuyệt đối của mình và có thể bao gồm (không giới hạn):

6.18.1Có thể áp dụng các hạn chế đòn bẩy cụ thể khi các vị thế mở được giữ qua đêm. Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm thường xuyên tham khảo các thông số kỹ thuật hợp đồng của các công cụ tài chính đó, có sẵn trực tuyến trên nền tảng giao dịch <https://stockstrader.roboforex.com/>.

6.18.2Các hạn chế bán khống cụ thể có thể áp dụng cho các công cụ tài chính. Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm thường xuyên tham khảo các thông số kỹ thuật hợp đồng của các công cụ tài chính đó, có sẵn trực tuyến trên nền tảng giao dịch <https://stockstrader.roboforex.com/>.

6.18.3Công ty có quyền thay đổi đòn bẩy trong trường hợp vốn chủ sở hữu tài khoản giao dịch không tuân thủ các điều kiện đòn bẩy. Khách hàng vẫn có trách nhiệm thường xuyên tham khảo các thông số kỹ thuật hợp đồng của các điều kiện đòn bẩy đó, có sẵn trực tuyến trên nền tảng giao dịch <https://stockstrader.roboforex.com/>.

Công ty không chịu trách nhiệm về mức ký quỹ của Khách hàng (có đủ ký quỹ) để duy trì các vị thế mở của họ tại thời điểm đòn bẩy tài khoản của Khách hàng thay đổi.

6.19Các hạn chế đòn bẩy cụ thể có thể áp dụng cho một số công cụ nhất định. Công ty có thể, theo quyết định riêng của mình, sửa đổi các yêu cầu về ký quỹ trên cơ sở từng trường hợp cụ thể đối với tất cả hoặc bất kỳ giao dịch nào của Khách hàng bằng cách cung cấp cho Khách hàng, khi hợp lý, một thông báo.

7. Vị trí mở/đóng

7.1Để mở một vị thế, Khách hàng phải chỉ định công cụ và số tiền giao dịch. Để đóng một vị thế, Khách hàng phải chỉ định số lệnh.

7.2Khi nhận được lệnh mở vị thế, tài khoản giao dịch sẽ được kiểm tra xem có Free Margin khả dụng hay không. Trong trường hợp ký quỹ ban đầu và/hoặc ký quỹ phòng hộ cho vị thế mở vượt quá ký quỹ miễn phí trong tài khoản giao dịch, Khách hàng sẽ nhận được thông báo từ chối với bình luận "Không có tiền".

7.3Sau khi nhận được lệnh của Khách hàng, máy chủ sẽ xếp hàng để xử lý. Khi lệnh được xếp hàng, lệnh sẽ được xác nhận trong thiết bị đầu cuối của khách hàng bằng thông báo "Đơn hàng đã được chấp nhận". Khách hàng không thể hủy lệnh đã được



đang được xử lý.

7.4Trong trường hợp Thực hiện lệnh theo thị trường, lệnh của Khách hàng sẽ được thực hiện theo mức giá hiện hành có hiệu lực tại thời điểm thực hiện lệnh.

7.5Tất cả các đơn hàng của khách hàng đều được ghi lại trong tệp nhật ký của máy chủ bằng cách tạo các bản ghi thích hợp.

7.6Lệnh mở vị thế của Khách hàng được coi là đã được thực hiện và vị thế được coi là đã được mở sau khi bản ghi thích hợp được tạo trong tệp nhật ký của máy chủ.

7.7Lệnh đóng vị thế của Khách hàng được coi là đã được thực hiện và vị thế được coi là đã hoàn tất sau khi bản ghi thích hợp được tạo trong tệp nhật ký của máy chủ.

7.8Lệnh đóng vị thế của Khách hàng sẽ bị từ chối trong trường hợp vị thế đang được thực hiện Cắt lỗ hoặc Chốt lời tại thời điểm nhận lệnh.

7.9Nếu mức ký quỹ trên tài khoản của Khách hàng dưới 100% trong khi Ký quỹ khả dụng là âm, chỉ các lệnh đóng hoặc lệnh giảm vị thế hiện tại mới được thực hiện, cũng như các lệnh khóa vì chúng làm Ký quỹ khả dụng trên tài khoản tăng lên giá trị dương.

8. Lệnh đang chờ xử lý

8.1Khách hàng có quyền đặt các lệnh chờ sau đây:

8.1.1Sell Stop – lệnh mở vị thế bán khống ở mức giá thị trường khi giá Bid trong tương lai đạt đến giá trị đã chỉ định. Loại lệnh này được đặt thấp hơn giá Bid hiện tại.

8.1.2Buy Stop – lệnh mở vị thế mua dài hạn ở mức giá thị trường khi giá Ask trong tương lai đạt đến giá trị đã chỉ định. Loại lệnh này được đặt cao hơn giá Ask hiện tại.

8.1.3Buy Limit – lệnh mở vị thế mua dài hạn ở mức giá không tệ hơn giá được chỉ định trong lệnh. Loại lệnh này được đặt thấp hơn giá Ask hiện tại.

8.1.4Sell Limit – lệnh mở vị thế bán khống ở mức giá không tệ hơn giá được chỉ định trong lệnh. Loại lệnh này được đặt cao hơn giá Bid hiện tại.

8.1.5Stop Loss – lệnh đóng một vị thế ở mức giá thị trường khi giá tương lai đạt đến giá trị đã chỉ định. Lệnh này nhằm mục đích giảm thiểu tổn thất trong trường hợp giá của một công cụ tài chính bắt đầu chuyển sang hướng lỗ. Một lệnh như vậy luôn được liên kết với một vị thế mở hoặc một lệnh chờ. Giá thầu được sử dụng để kiểm tra tình trạng của lệnh này đối với các vị thế mua, trong khi giá chào bán dành cho các vị thế bán.

8.1.6Take Profit là lệnh đóng một vị thế ở mức giá không tệ hơn giá trị đã chỉ định. Loại lệnh này dùng để chốt lời khi giá công cụ tài chính đạt đến mức mong đợi. Vị thế được đóng khi lệnh được thực hiện. Nó luôn liên quan đến một vị thế mở hoặc một lệnh đang chờ. Giá thầu được sử dụng để kiểm tra tình trạng của lệnh này đối với các vị thế mua, trong khi giá chào bán dành cho các vị thế bán.

8.2Khách hàng có quyền đính kèm lệnh Dừng lỗ và/hoặc Chốt lời vào lệnh Dừng mua, Dừng bán, Giới hạn mua và Giới hạn bán. Sau khi lệnh chờ kích hoạt, lệnh Dừng lỗ và Chốt lời của lệnh đó sẽ tự động được đính kèm vào vị thế mở.

8.3Lệnh Dừng lỗ và Chốt lời chỉ được thực hiện đối với vị thế mở và không được thực hiện đối với bất kỳ lệnh đang chờ xử lý nào.

9. Đặt lệnh chờ

9.1Trong yêu cầu đặt lệnh chờ, Khách hàng phải nêu rõ những thông tin sau:



Công ty TNHH RoboForex

Belize Marina Towers, Đường Barrack, Trại
lính Newtown, Thành phố Belize, Belize

T:+593 964 256 286

E:info@robforex.com

T:robforex.com

9.1.1Các thông số bắt buộc: công cụ, khối lượng, loại lệnh và mức giá.

9.1.2Các tham số tùy chọn: Mức chốt lời và dừng lỗ, thời gian hết hạn của lệnh đang chờ xử lý.

9.2Lệnh đang chờ xử lý sẽ bị từ chối trong trường hợp nhập sai các tham số bắt buộc hoặc tùy chọn.

9.3Công ty có quyền từ chối yêu cầu đặt lệnh chờ của Khách hàng nếu vốn chủ sở hữu trong tài khoản giao dịch của Khách hàng thấp hơn mức ký quỹ cần thiết để thực hiện lệnh.

9.4Lệnh chờ sẽ bị từ chối trong trường hợp mức giá trong lệnh không tuân thủ điều kiện "Mức giới hạn và mức dừng".

9.5Yêu cầu đặt hàng của Khách hàng được coi là đã thực hiện và đơn hàng được coi là đã đặt sau khi bản ghi thích hợp được tạo trong tệp nhật ký của máy chủ.

10. Sửa đổi và xóa các lệnh đang chờ xử lý

10.1Để sửa đổi các lệnh Buy Stop, Sell Stop, Buy Limit và Sell Limit; Khách hàng phải chỉ định mức giá, giá trị Chốt lời và Cắt lỗ.

10.2Để sửa đổi mức Chốt lời và/hoặc Mức Dừng lỗ gắn vào một vị thế mở, Khách hàng phải chỉ định giá trị Chốt lời và/hoặc giá trị Dừng lỗ.

10.3Trong trường hợp lệnh đang chờ xử lý đã được chấp nhận thực hiện thì không thể sửa đổi hoặc xóa lệnh đó.

10.4Để xóa lệnh Chốt lời và Dừng lỗ, cần phải chỉ định giá trị bằng 0 cho các lệnh này.

10.5Yêu cầu sửa đổi hoặc xóa lệnh được coi là đã thực hiện và lệnh được coi là đã sửa đổi hoặc xóa sau khi bản ghi thích hợp được tạo trong tệp nhật ký của máy chủ.

11. Thực hiện lệnh

11.1Lệnh Buy Stop sẽ được xếp hàng để thực hiện trong trường hợp giá chào bán hiện tại bằng hoặc cao hơn mức lệnh.

11.2Lệnh Sell Stop sẽ được xếp hàng để thực hiện trong trường hợp giá thầu hiện tại bằng hoặc thấp hơn mức lệnh.

11.3Lệnh giới hạn mua sẽ được xếp hàng để thực hiện trong trường hợp giá chào bán hiện tại bằng hoặc thấp hơn mức lệnh.

11.4Lệnh giới hạn bán sẽ được xếp hàng để thực hiện trong trường hợp giá chào mua hiện tại bằng hoặc cao hơn mức lệnh.

11.5Lệnh Chốt lời liên quan đến vị thế mua mở sẽ được xếp hàng để thực hiện trong trường hợp giá chào mua hiện tại bằng hoặc cao hơn mức lệnh.

11.6Lệnh Dừng lỗ liên quan đến vị thế mua mở sẽ được xếp hàng để thực hiện trong trường hợp giá chào mua hiện tại bằng hoặc thấp hơn mức lệnh.

11.7Lệnh Chốt lời liên quan đến vị thế bán mở sẽ được xếp hàng để thực hiện trong trường hợp giá chào bán hiện tại bằng hoặc thấp hơn mức lệnh.

11.8Lệnh Dừng lỗ liên quan đến vị thế bán sẽ được xếp hàng để thực hiện trong trường hợp giá Bán hiện tại bằng hoặc cao hơn mức lệnh.

11.9Tài khoản của Khách hàng được kiểm tra để biết Ký quỹ miễn phí khả dụng tại thời điểm thực hiện các lệnh Buy Stop, Sell Stop, Buy Limit và Sell Limit. Trong trường hợp không có đủ Ký quỹ miễn phí để mở một vị thế, lệnh sẽ được



đã xóa với bình luận "Không có tiền".

11.10 Lệnh Buy Stop, Sell Stop và Stop Loss được thực hiện theo mức giá có sẵn tại thời điểm thực hiện lệnh. Mức giá được đặt trong lệnh không được đảm bảo và có thể khác với giá thực hiện.

Các lệnh Giới hạn mua, Giới hạn bán và Chốt lời sẽ được thực hiện theo mức giá chính xác do Khách hàng đặt ra hoặc mức giá thuận lợi hơn theo hướng giao dịch của Khách hàng.

11.11 Lệnh Buy Stop và Sell Stop có liên quan đến lệnh Take Profit sẽ bị hủy trong trường hợp có chênh lệch giá, giá chào đầu tiên sau đó sẽ là yếu tố kích hoạt lệnh dừng và lệnh Take Profit được đặt cho lệnh này.

11.12 Lệnh đang chờ xử lý được coi là đã được thực hiện sau khi bản ghi thích hợp trong tệp nhật ký của máy chủ được tạo.

12. Vị trí bắt buộc đóng

12.1 Trong trường hợp mức ký quỹ trên tài khoản giao dịch của Khách hàng bằng hoặc thấp hơn giá trị Stop Out, Công ty có quyền bắt buộc đóng tất cả các vị thế mở trên tài khoản giao dịch của Khách hàng. Giá trị Stop Out cho tất cả các loại tài khoản được chỉ định trong bảng so sánh các loại tài khoản trên trang web của Công ty.

12.2 Việc đóng vị thế bắt buộc diễn ra ở chế độ tự động và sau đó được ghi lại trong tệp nhật ký của máy chủ.

12.3 Khi Stop Out diễn ra trên nền tảng MetaTrader5, vị thế thua lỗ nhiều nhất sẽ được đóng lại. Khi Stop Out diễn ra trên nền tảng cTrader, vị thế sẽ được đóng lại theo chức năng Smart Stop Out của nền tảng (Xem thêm thông tin về <https://roboforex.com/about/client/faq/trade-Operations/>). Khi Stop Out diễn ra trên MetaTrader4, tất cả các vị thế sẽ bị đóng.

CHÍNH SÁCH VỀ TIỀN VÀ TÀI SẢN CỦA KHÁCH HÀNG

13. Gửi/Rút tiền

13.1 Khách hàng có quyền gửi tiền vào tài khoản giao dịch của mình và rút tiền chỉ bằng cách sử dụng các phương thức thanh toán có sẵn trong Khu vực thành viên.

13.2 Việc thanh toán dịch vụ thực tế được coi là thời điểm tất cả các khoản tiền thích hợp được ghi có vào tài khoản của Công ty.

13.3 Công ty có quyền từ chối Khách hàng gửi tiền vào tài khoản của mình hoặc rút tiền đã được ghi có trước đó nếu khoản ghi có đó được cung cấp bởi bên thứ ba. Trong trường hợp này, Công ty có quyền yêu cầu các tài liệu bổ sung liên quan đến giao dịch chuyển tiền này. Công ty có quyền chặn Khu vực thành viên và giao dịch trên tài khoản của Khách hàng cho đến khi tình hình được làm rõ. Nếu Khách hàng bỏ qua yêu cầu cung cấp các tài liệu được yêu cầu, Công ty sẽ hoàn lại tiền bằng một trong các phương pháp có sẵn. Trong trường hợp này, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán mọi chi phí liên quan đến giao dịch chuyển tiền này. Công ty không bồi thường cho các khoản lỗ phát sinh do việc đóng bắt buộc các vị thế trên tài khoản của Khách hàng. Mọi khoản lỗ phát sinh của Khách hàng cho đến khi tiền được khấu trừ khỏi tài khoản sẽ được xóa khỏi số tiền hoàn lại. Lợi nhuận mà Khách hàng nhận được cho đến khi tiền được ghi nợ khỏi tài khoản là không được hoàn lại. Không được phép sử dụng thẻ ngân hàng ẩn danh. Các Công ty cũng có quyền chấm dứt mối quan hệ với Khách hàng ngay lập tức trong trường hợp có tiền gửi của bên thứ ba.

13.4 Công ty không chịu trách nhiệm về kết quả giao dịch trên tài khoản của Khách hàng trong trường hợp có bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc gửi tiền vào tài khoản này. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm về bất kỳ rủi ro mất mát tài chính nào phát sinh do có thể chậm trễ trong việc gửi tiền vào tài khoản giao dịch của Khách hàng.

13.5Trong trường hợp tài khoản giao dịch được ghi có bằng bất kỳ loại tiền tệ nào khác với loại tiền tệ mà tài khoản giao dịch được duy trì, số tiền đó sẽ được ghi có vào tài khoản giao dịch theo tỷ giá hối đoái nội bộ do Công ty áp dụng.

13.6Khi xử lý yêu cầu rút tiền, Công ty sẽ sử dụng tỷ giá hối đoái nội địa được áp dụng tại thời điểm xử lý yêu cầu.

13.7Khách hàng cam kết thông báo cho Công ty về việc gửi tiền vào tài khoản giao dịch của họ trong trường hợp không có tiền được ghi có vào tài khoản của họ. Yêu cầu gửi tiền sẽ được xử lý theo chế độ thủ công khi nhận được tiền vào tài khoản của Công ty và thông báo từ Khách hàng nêu chi tiết tất cả dữ liệu về giao dịch chuyển tiền mà họ đã thực hiện.

13.8Công ty có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các tài liệu xác nhận nguồn tiền. Khách hàng cam kết cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về việc này.

13.9Khách hàng chỉ có quyền rút tiền từ tài khoản giao dịch của mình sau khi xác minh Khu vực thành viên.

13.10Khi rút tiền từ tài khoản giao dịch, Khách hàng phải chịu mọi chi phí liên quan đến việc chuyển tiền.

13.11Nếu không có đủ doanh thu giao dịch trên tài khoản giao dịch, Khách hàng có quyền gửi yêu cầu rút tiền chỉ đến thông tin thanh toán mà tiền gửi đã được thực hiện. Công ty quyết định, theo quyết định riêng của mình, xem doanh thu giao dịch trên tài khoản có đủ để xử lý yêu cầu rút tiền hay không. Trong trường hợp các hoạt động rút tiền không được hỗ trợ bởi phương thức thanh toán đã được sử dụng để gửi tiền vào tài khoản, Công ty có quyền tính phí khách hàng cho các chi phí phát sinh khi sử dụng phương thức thanh toán nói trên tại thời điểm tiền được gửi.

13.12Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin thanh toán và dữ liệu được chỉ định trong yêu cầu rút tiền.

13.13Công ty có quyền từ chối yêu cầu rút tiền nếu phương thức thanh toán được sử dụng để rút tiền giống với phương thức gửi tiền vào tài khoản giao dịch, nhưng thông tin rút tiền khác với thông tin thanh toán.

13.14Công ty cam kết chuyển tiền của Khách hàng đến các chi tiết được chỉ định trong yêu cầu rút tiền trong vòng hai ngày làm việc kể từ ngày xác nhận yêu cầu trong khu vực Thành viên. Cuối tuần và ngày lễ không phải là ngày làm việc.

13.15Công ty có quyền ghi nợ tài khoản với số tiền bồi thường đã trả cho Khách hàng nếu không có đủ doanh thu giao dịch trên đó hoặc không bồi thường cho các chi phí bổ sung khi Khách hàng nạp tiền vào tài khoản, nếu các chi phí này phát sinh trong quá trình chuyển đổi tiền hoặc nếu chúng đại diện cho một khoản phí sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp phương thức thanh toán về phía Khách hàng. Quy mô của doanh thu giao dịch, được xác định là đủ, do Công ty thiết lập theo quyết định của mình.

13.16Công ty có quyền tăng thời hạn gửi/rút tiền trong trường hợp phương thức thanh toán tạm thời không khả dụng vì lý do kỹ thuật, pháp lý, hoạt động, bất khả kháng hoặc các lý do khác. Trong những trường hợp này, Khách hàng có quyền hủy việc rút tiền theo phương thức đã chọn và chọn phương thức thay thế trong số các phương thức có sẵn trong Khu vực thành viên.

13.17Công ty có quyền yêu cầu xác minh bất kỳ thông tin thanh toán bổ sung nào nếu Khách hàng chưa từng sử dụng chúng để gửi tiền vào tài khoản của mình.

13.18Công ty cam kết thực hiện mọi hành động cần thiết để ngăn chặn mọi hoạt động tài chính bất hợp pháp và rửa tiền có sử dụng nguồn lực của Công ty.

13.19Khi gửi tiền vào tài khoản giao dịch thông qua Chuyển khoản ngân hàng, Khách hàng phải xác minh Khu vực thành viên của mình.

13.20Công ty sẽ bồi thường cho Khách hàng khoản phí hoa hồng liên quan đến phương thức thanh toán được sử dụng khi gửi tiền vào tài khoản.

13.21Công ty có quyền từ chối yêu cầu Khách hàng rút tiền từ tài khoản giao dịch của mình nếu thông tin thanh toán của bên thứ ba được sử dụng trong yêu cầu rút tiền.

13.22 Công ty có quyền hủy bỏ việc bồi thường phí hoa hồng do nhà cung cấp phương thức thanh toán tính khi gửi/rút tiền và chuyển toàn bộ khoản thanh toán đó cho Khách hàng.

13.23 Tất cả các giao dịch thẻ trên các trang web do RoboForex Ltd điều hành (<https://www.roboforex.com>) được xử lý bởi RoboForex Ltd (được quản lý bởi FSC, Giấy phép số 000138/7). Đại lý thanh toán cho VISA/MasterCard (Ngân hàng LPB) là RoboGate Ltd (số đăng ký là 112864-24, địa chỉ hợp pháp là Suite 16, Watergardens 5, Waterport Wharf, GX11 1AA Gibraltar).

13.24 Đại lý thanh toán cho VISA/MasterCard (Connectum) là Guru Gateway Ltd (số đăng ký là HE 310211, địa chỉ hợp pháp là Dimitriou Nikolaou 4, Văn phòng 101, Mesa Geitonia, 4006, Limassol, Síp).

13.25 Bất cứ khi nào Công ty thực hiện chuyển đổi bất kỳ khoản lợi nhuận/tổn thất đã thực hiện/chưa thực hiện, hoa hồng, phí lãi suất, hoán đổi, môi giới và các loại phí và thu nhập khác được tính bằng loại tiền tệ khác với loại tiền tệ của tài khoản giao dịch sang loại tiền tệ của tài khoản, một tỷ giá chuyển đổi đặc biệt sẽ được áp dụng. Công ty sẽ có quyền cộng và tính thêm một khoản chênh lệch vào giá FX Spot, được hiển thị trong thông số kỹ thuật hợp đồng trên nền tảng giao dịch <https://stockstrader.roboforex.com/>. Tỷ giá được áp dụng cho việc chuyển đổi tiền tệ của số tiền được ghi vào tài khoản của Khách hàng được ghi trên nền tảng giao dịch trong chi tiết vị thế và báo cáo tài khoản. Mức tăng giá có thể khác nhau đối với từng tỷ giá và thay đổi theo thời gian mà không cần thông báo trước, nhưng không được quá 1%.

14. Điều chỉnh tranh chấp

14.1 Trong trường hợp Khách hàng cho rằng Công ty đã vi phạm các điều khoản của Thỏa thuận này, họ có quyền khiếu nại.

14.2 Để khiếu nại, Khách hàng phải điền vào biểu mẫu đặc biệt "Thêm phiếu" trong Khu vực thành viên. Sau đó, một phiếu sẽ được chỉ định cho khiếu nại. Bất kỳ khiếu nại nào được phát hành và đưa ra bằng bất kỳ phương tiện nào khác sẽ không được xử lý.

14.3 Khách hàng chỉ có quyền nộp khiếu nại liên quan đến tài khoản giao dịch thực. Các khiếu nại liên quan đến tài khoản giao dịch demo sẽ không được xem xét hoặc xử lý.

14.4 Khi điền vào mẫu yêu cầu bồi thường, Khách hàng phải nêu rõ những thông tin sau:

14.4.1 Tên Khách hàng hoặc tên tổ chức (nếu tài khoản giao dịch được mở bởi một pháp nhân).

14.4.2 Khách hàng đăng nhập vào nền tảng giao dịch.

14.4.3 Số phiếu của các lệnh/vị trí đang tranh chấp.

14.4.4 Mô tả tình huống có thể tranh chấp với các tham chiếu đến các điều khoản của Thỏa thuận này, mà theo đánh giá của Khách hàng là đã bị vi phạm.

14.5 Nội dung khiếu nại không được chứa những từ ngữ xúc phạm hoặc từ vựng không thể in được.

14.6 Khiếu nại sẽ không được chấp nhận và xử lý trong các trường hợp sau:

14.6.1 Nếu điều 14.3 và/hoặc điều 14.4 của Thỏa thuận này bị vi phạm.

14.6.2 Nếu Khách hàng không tranh chấp các giao dịch được đề cập trong báo cáo giao dịch hàng ngày trong vòng một (1) ngày làm việc kể từ khi nhận được báo cáo đó.

14.6.3 Nếu căn cứ để đưa ra khiếu nại là sự khác biệt giữa báo giá của Công ty và báo giá của các công ty hoặc nguồn thông tin khác.

14.6.4 Nếu cơ sở cho khiếu nại là chất lượng giao tiếp kém hoặc không có giao tiếp từ phía Khách hàng hoặc máy chủ. Đồng thời, nếu không có mục nhập nào được ghi lại trong tệp nhật ký máy chủ về nỗ lực đặt hàng của Khách hàng, thì được coi là Khách hàng không đặt đơn hàng đang đề cập.

14.6.5 Nếu cơ sở cho khiếu nại là lợi nhuận bị mất.

14.6.6 Nếu cơ sở cho khiếu nại là bồi thường thiệt hại về mặt tinh thần.



Công ty TNHH RoboForex

Belize Marina Towers, Đường Barrack, Trại
lính Newtown, Thành phố Belize, Belize

T: +593 964 256 286

E: info@roboforex.com

T: roboforex.com

14.6.7 Nếu lý do khiếu nại là do lỗi hoặc lỗi ở các vị thế đã bị Công ty đóng bắt buộc sau khi các cơ quan thực thi pháp luật hoặc nhà cung cấp phương thức thanh toán yêu cầu Công ty thực hiện hành động này.

14.6.8 Nếu lý do khiếu nại là lỗi hoặc lỗi trên các vị thế đã bị Công ty đóng do Khách hàng báo cáo có truy cập trái phép vào tài khoản giao dịch của họ.

14.7 Quyết định về khiếu nại được đưa ra dựa trên thông tin thu thập được từ tệp nhật ký máy chủ.

14.8 Khi sử dụng dịch vụ VPS, Khách hàng chịu mọi rủi ro về tổn thất tài chính và chịu toàn bộ trách nhiệm về kết quả giao dịch trên tài khoản của mình. Công ty không chịu trách nhiệm với Khách hàng về hậu quả của bất kỳ trục trặc kỹ thuật nào trên VPS mà Khách hàng đang sử dụng để giao dịch.

14.9 Khách hàng đồng ý rằng cường độ gửi lệnh từ thiết bị đầu cuối của họ đến máy chủ của Công ty sẽ không tạo ra tình trạng quá tải có thể làm phức tạp hoặc cản trở việc thực hiện lệnh của những khách hàng khác.

14.9.1 Công ty có quyền ngừng xử lý các đơn hàng trên tài khoản của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng vi phạm có hệ thống và/hoặc nghiêm trọng các điều khoản của điều 14.9.

14.10 Trong trường hợp Khách hàng không hài lòng với cách giải quyết hoặc kết quả khiếu nại của mình gửi đến Công ty, Khách hàng có quyền khiếu nại lên Ủy ban Dịch vụ Tài chính Belize (<https://www.belizefsc.org.bz/>) hoặc Ủy ban Tài chính (<https://financialcommission.org/>).

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỂN GIẢI

Số lượng giao dịch–tích của một số lô và khối lượng lô. **Hỏi**–giá

mà Khách hàng phải trả khi mua hàng.

Phương thức thanh toán–tập hợp các giải pháp, quy trình và cơ sở hạ tầng kỹ thuật do nhà cung cấp dịch vụ thanh toán quản lý, đảm bảo việc chuyển tiền giữa hai người dùng. Phương thức thanh toán bao gồm tất cả các hệ thống thanh toán khả dụng từ nhà cung cấp dịch vụ thanh toán, hệ thống xử lý thẻ, ngân hàng và các tổ chức tài chính tương tự khác.

Bên thứ ba–cá nhân hoặc pháp nhân có thông tin nhận dạng trong thông tin thanh toán khác với thông tin nhận dạng của chủ sở hữu Khu vực thành viên.

Sự cân bằng–tổng kết quả tài chính của tất cả các giao dịch và hoạt động hoàn chỉnh để gửi/rút tài sản vào tài khoản giao dịch.

Thanh/Nến–phần tử của biểu đồ bao gồm giá mở cửa và giá đóng cửa, cũng như giá tối đa và tối thiểu theo từng khoảng thời gian riêng biệt do Khách hàng lựa chọn. Trong các thiết bị đầu cuối giao dịch MetaTrader4 và MetaTrader5, các thanh và nến được hiển thị ở mức giá thầu.

Đầu thầu–giá mà Khách hàng phải trả khi bán.

Biểu đồ–công cụ minh họa chuyển động giá trong đồ họa theo từng khoảng thời gian riêng biệt với sự trợ giúp của các thanh/nến hoặc đường. Trong các thiết bị đầu cuối giao dịch MetaTrader4 và MetaTrader5, giá được hiển thị ở mức giá thầu.

Khách hàng–một cá nhân hoặc pháp nhân chịu trách nhiệm thực hiện các hoạt động giao dịch bằng các công cụ tài chính trên máy chủ của Công ty.

Thiết bị đầu cuối của khách hàng–phần mềm được Khách hàng sử dụng để chỉ đạo các lệnh thực hiện giao dịch.

Công ty–RoboForex Ltd - là một thực thể Belize, có trụ sở tại - Belize Marina Towers, Barrack Rd., Newtown Barracks, Belize City, Belize. Số đăng ký 000001272, được quản lý bởi FSC, giấy phép số 000138/7.

Hoàn tất giao dịch đã hoàn tất–một giao dịch bao gồm hai giao dịch liên quan trái ngược nhau có khối lượng tương tự.

Đặc điểm kỹ thuật hợp đồng–các điều khoản giao dịch (quy mô hợp đồng, mức chênh lệch, ký quỹ ban đầu, Mức giới hạn và mức dừng, v.v.) cho từng công cụ.

Giao dịch chênh lệch giá chuyển đổi–một thỏa thuận mua hoặc bán hợp đồng cho các công cụ tài chính. Nó bao gồm việc thực hiện hai thỏa thuận mua và bán hợp đồng có khối lượng tương tự.

Tài khoản giao dịch demo–tài khoản giao dịch của Khách hàng có số tiền ký gửi không có giá trị tương đương tiền mặt.

Phương hướng–yêu cầu của Khách hàng về việc mở một vị thế, đóng một vị thế, đặt lệnh chờ hoặc sửa đổi hoặc xóa một lệnh chờ.

Công bằng–giá trị hiện tại của tài sản, có thể được xác định bằng công thức: $Vốn\ chủ\ sở\ hữu = Số\ dư + Lợi\ nhuận\ thả\ nổi - Tổn\ thất\ thả\ nổi$.

Lợi nhuận nổi–lợi nhuận chưa thực hiện trên các vị thế mở theo giá trị tỷ giá hiện tại. **Mất**

mất nổi–khoản lỗ chưa thực hiện trên các vị thế mở theo giá trị tỷ giá hiện tại.

Ký quỹ miễn phí–vốn chủ sở hữu tự do trong tài khoản giao dịch, có thể được sử dụng để mở một vị thế mới. $Ký\ quỹ\ tự\ do = Vốn\ chủ\ sở\ hữu - Lề$.

Dụng cụ–Các công cụ tài chính được liệt kê trong các thông số kỹ thuật của Hợp đồng và có thể được giao dịch trên nền tảng giao dịch của công ty.

Biên độ được bảo hiểm–sự bảo đảm mà đại lý yêu cầu để mở và duy trì các vị thế bị khóa.

Đòn bẩy–tỷ lệ giữa số tiền ký quỹ và số tiền của một giao dịch. Đòn bẩy 1:100 có nghĩa là để thực hiện một giao dịch, bạn cần phải có trong tài khoản một số tiền ít hơn 100 lần so với số tiền của giao dịch.

Biểu đồ đường–một loại biểu đồ bao gồm một loạt giá đóng cửa theo từng khoảng thời gian riêng biệt với giá hiện tại. Trong các thiết bị đầu cuối giao dịch MetaTrader4 và MetaTrader5, các dòng được hiển thị ở mức giá thầu.

Vị trí bị khóa–các vị thế dài và ngắn có cùng quy mô được mở trong cùng một công cụ với cùng một tài khoản giao dịch.

Vị trí dài (Long)–một vị thế được Khách hàng mở ra để dự đoán giá công cụ sẽ tăng. **Nhiều**–một đơn vị để đo lường số lượng giao dịch. **Lề**–bảo đảm tiền mặt để hỗ trợ các vị thế mở.

Mức độ biên lợi nhuận–tỷ lệ giữa Vốn chủ sở hữu và Biên lợi nhuận được trình bày theo phần trăm, tức là Mức biên lợi nhuận = (Vốn chủ sở hữu/Biên lợi nhuận)*100.

Giao dịch ký quỹ–thực hiện giao dịch bằng cách sử dụng đòn bẩy.

Thực hiện thị trường–chế độ này giả định rằng lệnh sẽ không được thực hiện bằng cách sử dụng giá hiển thị trên màn hình, mà là giá hiện có trên thị trường tại thời điểm thực hiện lệnh. Giá này có thể tốt hơn hoặc tệ hơn giá mà Khách hàng thấy trên biểu đồ khi nhấn nút "Mua" hoặc "Bán".

Khu vực thành viên–một phần riêng tư, cá nhân trên trang web của Công ty được Khách hàng sử dụng để thực hiện giao dịch, rút và gửi tiền từ/vào tài khoản giao dịch, cũng như nhận thông tin về tài khoản giao dịch của họ.

Báo giá phi thị trường–một báo giá được Công ty coi là sai sau khi cuộc điều tra nội bộ cho thấy giá của báo giá đó bị ảnh hưởng bởi các tình huống không mang tính thị trường, chẳng hạn như vấn đề về mạng, phần mềm, phần cứng và/hoặc các lý do khách quan khác.

Chi tiết thanh toán–đây là thông tin cần thiết để chuyển tiền thông qua phương thức thanh toán đã chọn. Chi tiết thanh toán bao gồm thông tin nhận dạng của chủ sở hữu, tên phương thức thanh toán, v.v.

Đơn hàng đang chờ xử lý–lệnh mở hoặc đóng một vị thế trong tương lai ở một mức giá cụ thể. Lệnh này được sử dụng để mở các vị thế giao dịch ở điều kiện ngang giá của báo giá tương lai và mức giá cụ thể.

Khoảng cách giá (Gap)–phạm vi giá không có báo giá.

Tiền thưởng khuyến mại–bất kỳ khoản bồi thường, tiền gửi, hoa hồng, chiết khấu, điều kiện đặc biệt, v.v. nào được Công ty cung cấp cho khách hàng trong khuôn khổ các chương trình khuyến mại thường xuyên, chương trình khuyến mại một lần, thỏa thuận cá nhân, thỏa thuận liên kết, v.v.

Xử lý–đây là hoạt động xử lý thông tin được thực hiện khi thực hiện các giao dịch thanh toán. **Trích dẫn**– giá công cụ được tính theo giá chào bán hoặc giá chào mua.

Tài khoản giao dịch thực–tài khoản giao dịch của Khách hàng có số tiền ký gửi có giá trị tương đương tiền mặt.

Máy chủ–tập hợp các tiện ích phần mềm và phần cứng được Công ty áp dụng để xử lý các giao dịch do Khách hàng thực hiện trong tài khoản giao dịch.

Tệp nhật ký máy chủ–một tệp do máy chủ giao dịch tạo ra để ghi lại tất cả các lệnh đến của Khách hàng và kết quả thực hiện các lệnh đó.

Vị thế bán khống (Short)–một vị thế được Khách hàng mở ra để dự đoán giá công cụ sẽ giảm. **Lây lan**–sự chênh lệch giữa giá chào bán và giá chào mua được tính bằng điểm.

Dừng lại—lệnh do máy chủ tạo ra để bắt buộc đóng một vị thế.

Tráo đổi—phí chuyển một vị thế mở sang ngày hôm sau. Phí này có thể là phí dương hoặc phí âm.

Hệ thống tự động gửi tiền vào tài khoản—một bộ phần mềm và phần cứng cho phép Khách hàng xử lý việc gửi tiền vào tài khoản của mình một cách độc lập với nhân viên của Công ty.

Tài khoản giao dịch—tài khoản đặc biệt của Khách hàng được mở trên máy chủ của Công ty để duy trì Thỏa thuận Khách hàng, Điều khoản Kinh doanh và Tuyên bố Rủi ro.

Tiền tệ tài khoản giao dịch—một loại tiền tệ để ước tính lợi nhuận hoặc thua lỗ trong tài khoản giao dịch và rút và gửi tiền từ/vào tài khoản giao dịch.

Giao dịch thương mại—giao dịch mua hoặc bán một công cụ tài chính.

Khối lượng giao dịch—tổng số giao dịch được thực hiện trên tài khoản của Khách hàng tính theo lô và đơn vị tuyệt đối.

Máy chủ VPS (Máy chủ riêng ảo)—một dịch vụ có quyền truy cập cá nhân, được cung cấp cho Khách hàng bởi các đối tác của Công ty. Thông tin chi tiết có thể được tìm thấy trên trang web của Công ty trong phần tương ứng.